

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Titulación en la modalidad de emprendimiento
previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y
Gestión de Negocios**

TEMA: “Creación de un nuevo producto financiero ahorro programado para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., a través de un proyecto de emprendimiento, en el Cantón Quero Provincia de Tungurahua en el período de Enero – Septiembre 2016”.

AUTORA: Nancy Maribel Contreras Alqui

TUTORA: Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez

AMBATO – ECUADOR

Junio 2017



APROBACIÓN DE LA TUTORA

Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez

Certifica:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación “Creación de un nuevo producto financiero ahorro programado para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., a través de un proyecto de emprendimiento, en el Cantón Quero Provincia de Tungurahua, en el período enero-septiembre 2016”, presentado por la señorita Contreras Alqui Nancy Maribel, para optar por el Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 08 de Febrero del 2017



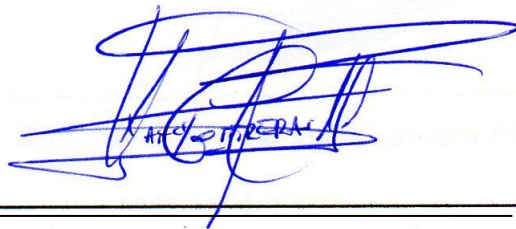
Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez

C.C. 0601351745

DOCENTE TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Nancy Maribel Contreras Alqui, declaro que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniería en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Nancy Maribel Contreras Alqui

C.C. 1804478236

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Mg. Silvia Lorena LLamuca Pérez

C.C. 1802489821



Lcdo. Mg. Mario Patricio Padilla Martínez

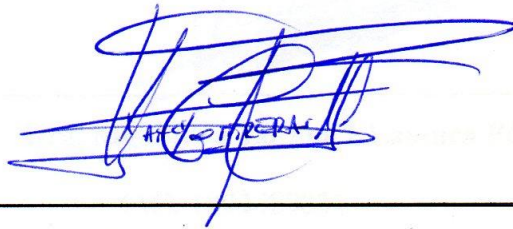
C.C. 0501298269

Ambato, 17 de Abril del 2017

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mi derecho de autora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Nancy Contreras Alqui', written over a horizontal line.

Nancy Maribel Contreras Alqui

C.C. 1804478236

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi fortaleza, mi guía y darme sabiduría en cada momento de mi vida. A mis padres que son los pilares más importantes de mi existencia y por su apoyo. A mis hermanas por haber estado conmigo en el transcurso de mi carrera universitaria.

A la Universidad Técnica de Ambato que mediante mi querida Facultad de Ciencias Administrativas me han acogido en sus aulas y me han brindado el mejor de los conocimientos académicos y también humanos. A los señores docentes que fueron parte de mi formación académica y humana.

A la Ing. Nora Santiago por haber sido mi tutora y brindarme su conocimiento para la culminación del presente proyecto.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Limitada, en especial a su Gerente General el Ing. Lorgio Palacios por haberme abierto las puertas de la entidad financiera que acertadamente dirige y apoyarme en la realización del proyecto.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios que por su infinita bondad hoy me tiene aquí cumpliendo un objetivo más en mi vida.

A mis padres Carmen y Patricio, quienes estuvieron a mi lado desde siempre brindándome sus sabios consejos y amor, en especial a mi madre que no dejó de creer en mí y luchó junto a mí para lograr este sueño.

A mis hermanas Alexandra, Mayra Jessica y Diana, quienes han sido un pilar fundamental en toda mi formación académica, en especial a Alexandra y su esposo Wilson, quienes me permitieron ser parte de su familia y brindarme su apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL DEL CONTENIDO

APROBACIÓN DE LA TUTORA	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	IV
DERECHOS DE AUTOR	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
ÍNDICE GENERAL DEL CONTENIDO	VIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPÍTULO 1	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Definición del problema de investigación	1
1.2 Árbol de Problemas.....	2
1.3 Análisis de Problemas.....	2
1.4 Análisis de involucrados	3
1.5 Análisis de objetivos	4
1.1.4 Análisis de alternativas	4
CAPÍTULO 2	7
DESCRIPCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO	7
2.1 Nombre del emprendimiento	7
2.2 Localización Geográfica	7
2.2.1 Delimitación del Objeto de Investigación.....	7

2.3 Justificación	7
2.4 Objetivos	9
2.4.1 Objetivo General	9
2.4.2 Objetivos Específicos.....	9
2.5 Beneficiarios	9
2.6 Resultados alcanzados	10
CAPÍTULO 3	12
ESTUDIO DE MERCADO.....	12
3.1 Descripción de producto, características y usos	12
3.1.1 Producto Financiero.....	12
3.2 Características.....	12
3.2.1 Monto mínimo de Apertura y Depósitos	13
3.2.2 Tasa de Interés	13
3.2.3 Instrumentos físicos	13
3.2.4 Cualidades del Producto	14
3.2.5 Descripción de la Marca y Eslogan	15
3.3 Estudio de la Demanda	16
3.3.1 Estimación de la Demanda.....	18
3.3.1.1 Estimación de la demanda actual.....	19
3.3.1.2 Fuentes de Información.....	19
3.3.1.3 Cálculo de la muestra.....	20
3.3.4 Análisis e Interpretación de Resultados.....	20
3.4 Demanda Potencial Insatisfecha	33
3.4.1 Proyección de la demanda	33
3.5 Estudio de la Oferta	35

3.5.2 Análisis de la oferta	36
3.5.2.1 Proyección de la oferta en personas.....	37
3.6 Mercado potencial para el proyecto.....	38
3.6.1 Demanda Potencial Insatisfecha	38
3.7 Precios	39
3.7.1 Análisis del Precio Productiva Ltda.....	40
3.8 Canales de Comercialización.....	41
3.10 Estrategias de Comercialización.....	43
CAPITULO 4	45
ESTUDIO TÉCNICO.....	45
4.1 Tamaño del Emprendimiento.....	45
4.1.1 Factores que determinan el tamaño.....	45
4.1.2 Tamaño Óptimo	46
4.2 Localización.....	47
4.2.1 Macro localización.....	48
4.2.2 Micro localización	49
4.3 Ingeniería del Proyecto	50
4.3.2 Proceso Producto	51
4.3.3 Balance de materiales	52
4.3.4 Diagrama de flujo	54
4.3.5 Período Operacional estimado de la planta.....	56
4.3.6 Capacidad de Servicio.....	56
4.3.6 Distribución de los espacios físicos (Lay-out).....	57
CAPÍTULO 5	59
ESTUDIO ORGANIZACIONAL	59

5.1 Aspectos Generales.....	59
5.2 Diseño Organizacional.....	59
5.2.1 Niveles Jerárquicos	59
5.3 Estructura Organizativa	61
5.5 Manual de Funciones	62
CAPÍTULO 6	70
ESTUDIO FINANCIERO	70
6.1 Inversiones en activos fijos tangibles	70
6.2 Inversiones en activos fijos intangibles	70
6.3 Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo	71
6.4 Resumen de las inversiones	71
6.5 Financiamiento.....	71
6.6 Plan de inversiones	72
6.7 Presupuesto de gastos e ingresos	72
6.7.1 Situación financiera actual.....	74
6.7.2 Situación financiera proyectada.....	75
6.7.3 Presupuesto de ingresos	77
6.7.4 Estado de resultados proyectados	80
6.7.5 Flujo de caja.....	81
6.8 Punto de equilibrio.....	82
6.8.1 Punto de equilibrio en unidades monetarias	82
6.8.2 Punto de equilibrio en unidades de operación	83
6.8.3 Gráfico del punto de equilibrio	84
6.9 Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos	84
6.9.1 Tasa mínima aceptable de rendimiento (Tmar)	84

6.10 Valor presente neto o valor actual neto (VAN)	85
6.11 Indicadores Financieros	87
6.12 Tasa beneficio - costo	88
6.13 Período de recuperación de la inversión	89
6.14 Tasa interna de retorno.....	90
6.15 Análisis de sensibilidad.....	91
6.15.1 Escenario Optimista (+) 10%	92
6.15.2 Escenario Pesimista – 10%	96
CAPÍTULO 7	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
7.1 Conclusiones	100
7.2 Recomendaciones	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cualidades del Producto	14
Tabla 2 Colores de la Marca.....	15
Tabla 3 Población Económicamente Activa del cantón Quero	17
Tabla 4 Estimación de la Demanda	18
Tabla 5 Proyección demanda estimada actual.....	19
Tabla 6 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna entidad financiera?.....	21
Tabla 7 ¿Usted hace uso de los servicios de la cuenta de ahorro o crédito que tiene en la institución financiera?.....	22
Tabla 8 ¿Qué producto usted tiene en la Institución Financiera?.....	23
Tabla 9 ¿Le gustaría que en la Ciudad de Quero en una entidad financiera exista un nuevo producto financiero (Ahorro Programado)?	24
Tabla 10 ¿Tiene conocimiento sobre alguna Institución Financiera del cantón Quero que cuente con un producto financiero Ahorro Programado?.....	25
Tabla 11 Anualmente ¿cuántas veces realiza depósitos económicos en las Instituciones financieras del cantón Quero?	26
Tabla 12 Mensualmente ¿cuánto dinero depositaría usted para el nuevo producto financiero Ahorro Programado?	27
Tabla 13 ¿A través de qué medio de comunicación prefiere conocer la oferta de productos y servicios financieros?	28
Tabla 14 ¿Qué nivel de ingresos tiene usted mensualmente?	29
Tabla 15 ¿Qué porcentaje de sus ingresos usted destinaría para asignar al nuevo producto financiero Ahorro Programado?	30
Tabla 16 ¿Usted cómo se identifica con una Institución Financiera?	31
Tabla 17 ¿Según su criterio en qué aspecto debería mejorar la Institución Financiera en la que tiene su dinero invertido?.....	32
Tabla 18 Demanda Potencial.....	33
Tabla 19 Proyección demanda.....	34
Tabla 20 Productos Financieros de las Instituciones Financieras	36
Tabla 21 Oferta.....	37
Tabla 22 Proyección de la oferta	37

Tabla 23 Mercado Potencial	39
Tabla 24 Tasas de Interés Referencial BCE	40
Tabla 25 Tasa de Interés Pasiva Productiva	41
Tabla 26 Descripción ahorro programado	42
Tabla 27 Estrategias FO, DO, FA, DA	44
Tabla 28 Factores determinantes del tamaño	45
Tabla 29 Demanda Potencial Insatisfecha Real	47
Tabla 30 Capacidad de Instalación	47
Tabla 31 Macro localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.	48
Tabla 32 Micro localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.	49
Tabla 33 Condiciones de Ahorro	51
Tabla 34 Descripción Proceso Producto	52
Tabla 35 Suministros	52
Tabla 36 Equipo	53
Tabla 37 Software	53
Tabla 38 Recurso Humano	53
Tabla 39 Simbología Norma ASME (American Society of Mechanical Engineers)	54
Tabla 40 Diagrama Analítico Producto Ahorro Programado	55
Tabla 41 Simbología distribución de espacios	58
Tabla 42 Resumen de las Inversiones	71
Tabla 43 Financiamiento	71
Tabla 44 Costos Operativos	73
Tabla 45 Costos del servicio financiero	73
Tabla 46 Cargos de amortización	74
Tabla 47 Resumen gastos servicio financiero y operativo	74
Tabla 48 Estado de Situación Financiera	75
Tabla 49 Proyección Estado de Situación Financiera	76
Tabla 50 Presupuesto de Ingresos por Créditos Concedidos	77
Tabla 51 Interés Pagado (Captación)	78
Tabla 52 Proyección Interés Pagado	78
Tabla 53 Ingresos Brutos	79

Tabla 54 Proyección de Ingresos Brutos	79
Tabla 55 Estado de resultados proyectado	80
Tabla 56 Flujo de Caja Proyectado.....	81
Tabla 57 Costos Fijos y Costos Variables	82
Tabla 58 Análisis de Involucrados	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Árbol de Problemas	2
Gráfico 2 Árbol de Objetivos	4
Gráfico 3 Marca y Eslogan.....	15
Gráfico 4 Población ocupada por rama de actividad.....	17
Gráfico 5 Tasa de Crecimiento Poblacional por Cantones.....	18
Gráfico 6 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna entidad financiera?.....	21
Gráfico 7 ¿Usted hace uso de los servicios de la cuenta de ahorro o crédito que tiene en la institución financiera?.....	22
Gráfico 8 ¿Qué producto usted tiene en la Institución Financiera?.....	23
Gráfico 9 ¿Le gustaría que en la Ciudad de Quero en una entidad financiera exista un nuevo producto financiero (Ahorro Programado)?	24
Gráfico 10 ¿Tiene conocimiento sobre alguna Institución Financiera del cantón Quero que cuente con un producto financiero Ahorro Programado?.....	25
Gráfico 11 Anualmente ¿cuántas veces realiza depósitos económicos en las Instituciones financieras del cantón Quero?	26
Gráfico 12 Mensualmente ¿cuánto dinero depositaría usted para el nuevo producto financiero Ahorro Programado?	27
Gráfico 13 ¿A través de qué medio de comunicación prefiere conocer la oferta de productos y servicios financieros?	28
Gráfico 14 ¿Qué nivel de ingresos tiene usted mensualmente?	29
Gráfico 15 ¿Qué porcentaje de sus ingresos usted destinaría para asignar al nuevo producto financiero Ahorro Programado?	30

Gráfico 16 ¿Usted cómo se identifica con una Institución Financiera?	31
Gráfico 17 Según su criterio en ¿qué aspecto debería mejorar la Institución Financiera en la que tiene su dinero invertido?.....	32
Gráfico 18 Proyección de la demanda en personas	34
Gráfico 19 Proyección de la oferta	38
Gráfico 20 Demanda Potencial Insatisfecha.....	39
Gráfico 21 Canales de Comercialización	42
Gráfico 22 Canal de Distribución Producto Ahorro Programado	43
Gráfico 23 Macro Localización	49
Gráfico 24 Micro Localización.....	50
Gráfico 25 Distribución de los espacios físicos lay-out	57
Gráfico 26 Organigrama Estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito "Productiva" Ltda.	61
Gráfico 27 Punto de Equilibrio.....	84
Gráfico 28 Escenario Optimista	92
Gráfico 29 Escenario Pesimista	96

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., es una entidad financiera que tiene como función principal brindar financiamiento a los sectores campesino, comunitario y en especial a los agricultores, a través del microcrédito, además de prestar otros servicios no financieros, está ubicada en el cantón Quero provincia de Tungurahua.

El estudio de mercado determina y cuantifica la demanda y oferta existente en el mercado financiero del cantón, con respecto a planes de ahorro programado, esto es posible mediante la recolección de datos obtenidas de una investigación de campo, el análisis del precio con una tasa preferencial para este producto, de acuerdo al monto mensual de depósito, los medios por cuales se da a conocer el producto y sus beneficios.

En la parte técnica se define la localización óptima del producto, la ingeniería del proyecto, la demanda real que va a ser cubierta. En el estudio organizacional se establece la estructura de la cooperativa con sus respectivos niveles jerárquicos, las funciones que desarrolla cada nivel. En lo que respecta al estudio económico se evalúan aspectos de carácter monetario cuyos análisis sirven para determinar la factibilidad del proyecto.

El presente proyecto tiene como finalidad ampliar la oferta de servicio financiero a través de la propuesta de la creación de un nuevo producto financiero, que apoye en la función de la cooperativa, aprovechando la ventaja en el mercado y los recursos económicos disponibles, así también brindar una mejor alternativa de accesibilidad al financiamiento y ahorro para los clientes.

PALABRAS CLAVES: EMPRENDIMIENTO, SISTEMA FINANCIERO, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA.

ABSTRACT

The Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., Is a financial institution whose main function is to provide financing to the peasant, community and especially farmers, through microcredit, in addition to providing other non-financial services, is located in The canton Quero province of Tungurahua.

The market study determines and quantifies the demand and supply existing in the financial market of the canton, with respect to planned savings plans, this is possible through the collection of data obtained from field research, price analysis with a preferential rate For this product, according to the monthly deposit amount, the means by which the product and its benefits are disclosed.

In the technical part is defined the optimal location of the product, the engineering of the project, the actual demand to be covered. The organizational study establishes the structure of the cooperative with its respective hierarchical levels, the functions developed by each level. As regards the economic study, aspects of a monetary nature are evaluated whose analysis serves to determine the feasibility of the project.

The purpose of this project is to expand the offer of financial services through the proposal of creating a new financial product, which supports the cooperative's role, taking advantage of the market advantage and available economic resources, as well as providing A better alternative of accessibility to financing and savings for customers.

KEYWORDS: ENTREPRENEURSHIP, FINANCIAL SYSTEM, COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT PRODUCTIVA LTDA.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Definición del problema de investigación

La definición del problema es afinar y estructurar formalmente la idea de investigación (Lara, 2011), es necesario reflexionar sobre el origen, la distinción, la puntualización y la valoración del problema, por medio de una descripción del sustento teórico los cuales guíen la investigación, considerando los modelos analíticos formulados, preguntas, y todos los factores que influyeron en el diseño de la investigación.

Además, que para lograr una ventaja en la elaboración de la investigación se debe partir de un documento que recolecte toda la información que sea verídica y que posteriormente se pueda analizar los resultados y verificar los avances ya sean parciales o finales de la investigación. (Lerma, 2011).

Los programas productivos ejecutados deben ser capaces de generar rentabilidad, sostenerse e incrementarse a lo largo del tiempo, con un enfoque social adecuado, por ello que es indispensable considerar la ventaja competitiva al momento del diseño y ejecución de dichos programas. (Bernardos, 2015).

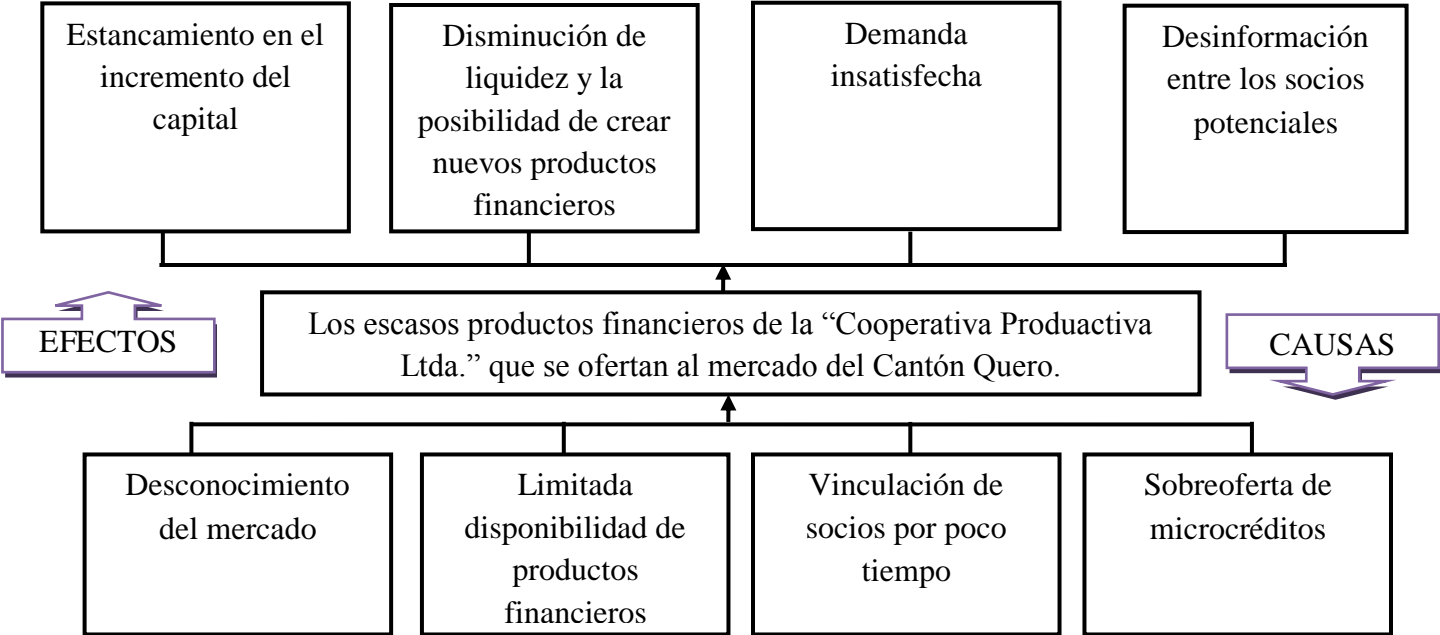
En la actualidad nada puede someterse a la casualidad, cualquier propuesta de cambio o mejora de un proceso deben estar guiados y vinculados en vías metodológicas ejecutadas y aceptadas, de manera que se lleven a cabo políticas de cambio social que estén en la capacidad productiva y económica a nivel mundial, que permanezca en el tiempo siempre a favor de la sociedad. (Rodríguez, Moya, & Martín, 2013)

Para realizar un proyecto de emprendimiento parte de una idea básica de lo que se pretende realizar a través de un parámetro de investigación, esta idea se concreta posteriormente en el establecimiento del tema que va a ser objeto de estudio, entonces él o la investigadora debe especificar y establecer el área de su conocimiento en la cual puede realizar de mejor manera el desarrollo del proyecto. (Borda, 2013).

El tema puede nacer y surgir de experiencias vividas, de observaciones en el entorno o de bibliografía adquirida, se evidencia un tema a investigar cuando se manifiesta la inexistencia de una empresa, producto o servicio que atienda un mercado que aún no está siendo satisfechas sus exigencias, luego el tema ira tomando sentido y el diseño se concreta por medio de la evaluación constante para la sustentabilidad de la investigación del proyecto de emprendimiento. (Solvey, 2012).

1.2 Árbol de Problemas

Gráfico 1 Árbol de Problemas



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación Propia

1.3 Análisis de Problemas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva, a pesar de que es una empresa que no tiene mucho tiempo en el mercado ha ido evolucionando y ganando participación, pero es importante, no sólo conservar sino crear nuevos productos financieros que permitan abastecer la necesidad de los clientes actuales y potenciales, pues en el entorno financiero cada vez se encuentran nuevas alternativas de financiación y de servicios especializados, la inoportuna introducción de productos y servicios hace que se pierda la participación en el

mercado y esto limita el servicio eficiente y por ende perjudica a los ingresos y al crecimiento de la imagen de la cooperativa.

El nivel de competencia ha ido en aumento y esto genera que la cooperativa proponga nuevas y mejores propuestas para la prestación de su servicio, ya que de no hacerlo esto se convierte en un problema que perjudica a la captación de nuevos socios e inversiones, pues a través de este procedimiento se mantiene la actividad económica y productiva de la cooperativa. El fácil acceso al endeudamiento hace que la población en general no tenga un ahorro programado con el cual pueda cubrir su obligación financiera a largo plazo.

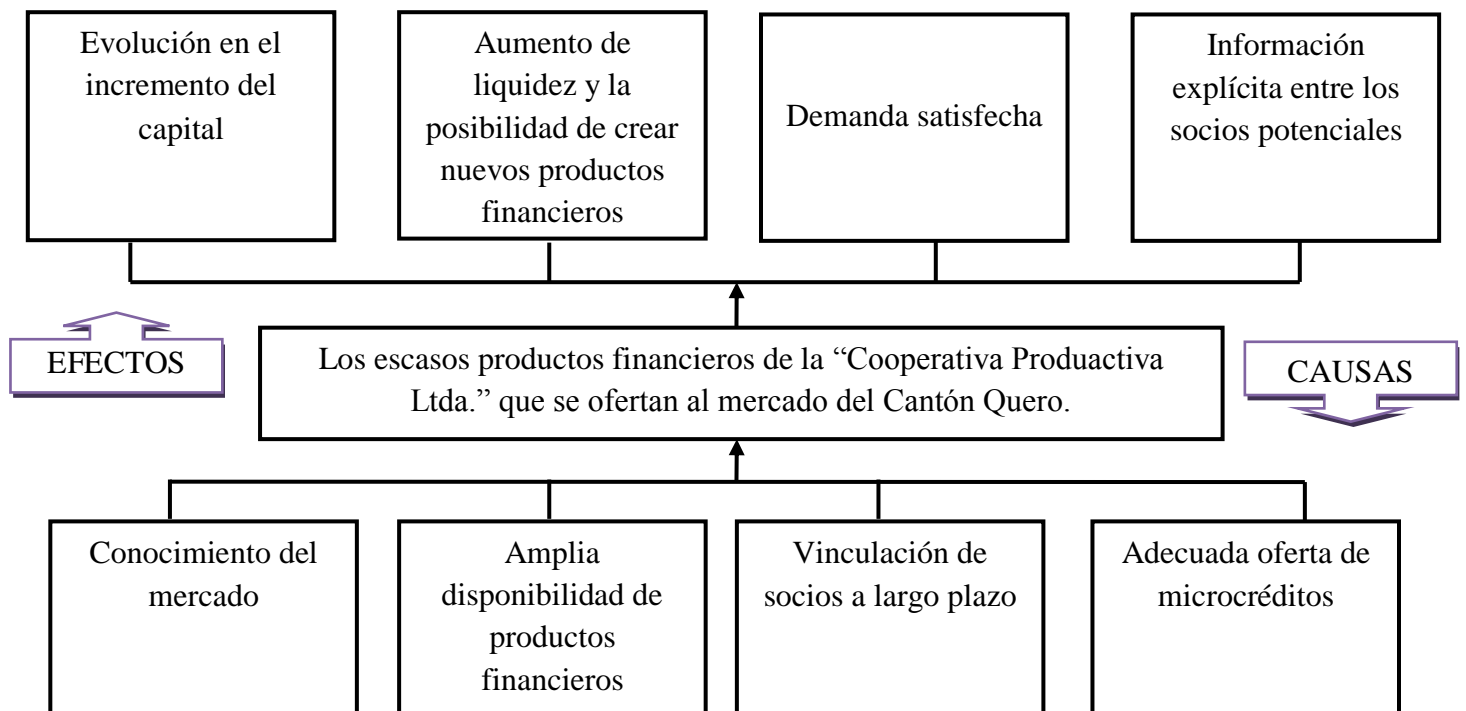
Además no se ha dedicado el esfuerzo necesario para crear productos que mejoren la relación del cliente con la Cooperativa, esto se debe a que el personal únicamente se dedica a cumplir con las tareas asignadas, no se ha realizado una actualización de las necesidades del mercado por parte del encargado de realizar mejoras continuas, no se establece un adecuado incentivo de ahorro entre los clientes del sector financiero cooperativista y la entidad financiera como tal está dedicada a otorgar microcréditos.

1.4 Análisis de involucrados

En el análisis de involucrados lo que se define son los grupos inmersos en el producto ahorro programado, los intereses que cada uno de ellos persigue, los posibles problemas que como tal estos involucrados perciban y para cada grupo la percepción es diferente, y por último los recursos y mandatos se refiere a las leyes a las cuales se rigen, tal como se muestra en la tabla 58 Análisis de Involucrados. (Anexo 2).

1.5 Análisis de objetivos

Gráfico 2 Árbol de Objetivos



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación Propia

1.1.4 Análisis de alternativas

- La gerencia debe realizar un análisis apropiado y actualizado sobre el mercado del sector financiero, pues el desconocimiento del mismo ha provocado que los productos financieros que se ofertan a la población del cantón Quero no estén cubriendo los requerimientos de ahorro, lo cual genera estancamiento en el desarrollo de actividades económicas.
- La creación del producto ahorro programado pretende solucionar la limitada disponibilidad de productos financieros que provocan que el mercado del sector financiero en el cantón Quero no tenga alternativas de ahorro, esto va generando la disminución de competitividad.
- Los recursos económicos para desarrollar productos financieros acorde a la necesidad de la población meta, deben ser destinados de manera oportuna para aprovechar el nicho de mercado, pues no solo este sector cada vez se vuelve más

competitivo y es necesaria una inversión enfocada a ampliar el servicio si se desea captar más clientes, esto permite crear un producto financiero ahorro programado.

Actualmente se encuentra reformada las bases del Estado Ecuatoriano, ha sido cambiado el modelo de Gestión Administrativa, representado en el Plan Nacional del Buen Vivir, a través de este plan se ha logrado equilibrar el enfoque social, se encuentran objetivos que garantizan el desarrollo económico y social del pueblo ecuatoriano (SENPLADES, 2013). Entonces se debe potencializar programas y procesos que mejoren las alternativas económicas para una mejor distribución de la riqueza con un sistema incluyente.

En este sentido se ha creado y organizado objetivos que promuevan el desarrollo económico social así se debe, facilitar y promocionar el ejercicio de prácticas transparentes y la rendición de cuentas de las instituciones públicas en todos los niveles de gobierno e instituciones privadas que reciban fondos públicos. Generar condiciones y capacidades para la inclusión económica, la promoción social y la erradicación progresiva de la pobreza. Generar condiciones y capacidades para la inclusión económica, la promoción social y la erradicación progresiva de la pobreza. (PNBV, 2013).

En este aspecto se tiene que, generar mecanismos e incentivos que promuevan el ahorro y faciliten el acceso a recursos financieros, creando líneas preferenciales para organizaciones de la economía popular y solidaria, con especial atención a las mujeres y jóvenes del área rural y a iniciativas para la inclusión económica. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las MIPYMES, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población. (PNBV, 2013).

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en conjunto con el Plan Nacional del Buen Vivir, (Asamblea Nacional, 2013), fue creada para promover la atención a la gran mayoría de la población los cuales estén en niveles bajos de economía, brindándoles una oportunidad de crecimiento sustentable para mejorar su calidad de vida, de manera individual o asociativa. Se han creado y reorganizado varias leyes y carteras de estado para promulgar estas actividades.

La forma como se organiza la sociedad para producir determinados bienes y servicios no se limita únicamente a los procesos estrictamente técnicos o económicos sino también al conjunto de interacciones entre distintos actores sociales que utilizan los recursos que tienen a su disposición para llevar adelante las actividades productivas. (SENPLADES., 2013) Las empresas para poner en práctica una adecuada productividad que dentro de las condiciones económicas sociales y ecológicas posibles, tienen que regirse al sector y tamaño del Cambio de la Matriz Productiva, que se conforma dependiendo de cada región o zona del país, de sus cualidades y características propias locales y productivas.

La Agenda de Desarrollo Zonal zona 3-Centro, está constituida por las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza, es la zona más grande del país, y se designa la responsabilidad de un asesoramiento y financiación de programas y procesos a los integrantes de esta zona tomando en cuenta la naturaleza de la zona, promulgando su crecimiento hacia la industrialización de las actividades, con el fin de disminuir los costos de producción (SENPLADES, 2013).

La Agenda para la Transformación Productiva Territorial, indica que la competitividad económica es entendida como la capacidad de los actores, para producir y mantener el máximo valor agregado de sus productos en un territorio determinado. Esta competitividad se logra utilizando con eficiencia todos los recursos necesarios para valorizar las ventajas específicas de los productos y servicios locales. De igual manera, es importante mantener y ampliar la participación en los mercados (MCPEC, 2014).

La Entidad Productiva Ltda., respeta la razón de ser de la cooperativa que es cuidar los intereses y beneficios de sus asociados y de todos los que estén enmarcados en ella, con la política de que las dos partes ganen, respetando y cumpliendo con el desarrollo económico del sector financiero, por ello se presenta el Producto Financiero Ahorro Programado, que cubrirá el nicho de mercado que se ha identificado, y que se encuentra ubicado en el centro del cantón con beneficios diferentes promoviendo una ventaja comparativa que ofrece el sector financiero del lugar.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO

2.1 Nombre del emprendimiento

“Creación de un nuevo producto financiero ahorro programado para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., a través de un proyecto de emprendimiento, en el Cantón Quero Provincia de Tungurahua en el período de enero – septiembre 2016”.

2.2 Localización Geográfica

2.2.1 Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación Espacial: La investigación se realiza en el Cantón Quero Provincia de Tungurahua.

Delimitación Temporal: La investigación se desarrolla en el período Enero septiembre 2016.

Delimitación del contenido:

Carrera: Marketing y Gestión de Negocios.

Línea de Investigación: Emprendimiento: Comportamiento del consumidor.

Programa de Investigación: Gestión del Cliente.

2.3 Justificación

La Constitución de la República del Ecuador en su capítulo cuarto, sobre la Soberanía Económica, define al sistema económico de carácter “social y solidario” (Art. 283), es decir que los programas y proyectos desarrollados deben ser inclusivos para que contribuyan al Buen Vivir de todos los ecuatorianos.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOESSFPS), define a la economía popular y solidaria como la organización económica, en donde sus integrantes, individuales o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (SEPS, 2014)

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), está para apoyar la expansión y el fortalecimiento de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, esto como mecanismo de fomento al desarrollo local. La institución financiera estatal es de segundo nivel que provee de recursos económicos a las operadoras de primer nivel en las cuales se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito. (CONAFIPS, 2014) Para el acceso a los beneficios las cooperativas deben cumplir con las obligaciones dentro de la ley, fomentando el desarrollo social.

Al determinar si el ahorro es favorable o no se analiza la relación costo – beneficio que el beneficio sea mayor en comparación al costo (Pérez L. , 2014), es esencial conocer con precisión si es conveniente o no emplear tiempo y dinero en una determinada entidad financiera, para realizar ahorros, se evalúa aspectos de lo que se tiene y lo que se espera tener después de ahorrar, los recursos empleados tienen como resultado mayor beneficio con respecto al costo y optar por la línea de ahorro programado.

La aplicación del proyecto permitirá incrementar el nivel de ingresos para la cooperativa Productiva Ltda., la población tendrá una nueva alternativa no solo de ahorro sino de cumplimiento de pago con la institución, puesto que debido a factores que no están al alcance de la empresa puede surgir el sobreendeudamiento de sus clientes, y de alguna manera se puede brindar una alternativa de solución para el socio. Por tanto, con la responsabilidad del mismo la institución puede ganar mayor participación en el mercado y asegurar su estabilidad y rentabilidad económica tanto para sus clientes internos como externos.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo General

- Crear un nuevo producto financiero denominado ahorro programado para los clientes en la Cooperativa Productiva Ltda., ubicada en el Cantón Quero, provincia de Tungurahua.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Evidenciar la factibilidad de mercado para la creación de un nuevo producto financiero en la Cooperativa Productiva Ltda.
- Demostrar la factibilidad técnica para la creación de un nuevo producto financiero en la Cooperativa Productiva Ltda.
- Comprobar la factibilidad económica y financiera para la creación de un nuevo producto financiero en la Cooperativa Productiva Ltda.

2.5 Beneficiarios

Las cooperativas de ahorro y crédito de manera general son instituciones que está formada por socios y prestan sus servicios y beneficios a la colectividad, “se puede admitir como socios a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, a las jurídicas de derecho privado con excepción las jurídicas de derecho público pueden ser socios sin limitación alguna”, (Instituto de Economía Popular y Solidaria, 2012).

La cooperativa Productiva Ltda., entiende la importancia que tiene cada uno de los socios actuales y potenciales, por consiguiente tiene la responsabilidad de cumplir a cabalidad con el objetivo principal que es atender la necesidad del socio sin defraudar la confianza que ha depositado en la institución, para Cueto, Abeso & Martínez, (2011) “el objeto de una cooperativa, consiste en el ejercicio de una actividad económica y debe actuar en base a los mismos principios de cualquier empresa”, p. 655. Por ello se busca incrementar alternativas en beneficio de cada uno de los socios.

Así también los clientes internos son beneficiados con la creación de un nuevo producto financiero, pues se incrementa la rentabilidad económica de la empresa, entendiéndose como cliente interno a las personas que realizan sus esfuerzos dentro de la cooperativa para ofrecer productos y servicios financieros, para Equipo Vértice, (2010) “es muy importante tener en cuenta la figura del cliente interno como elemento fundamental para conseguir la satisfacción del cliente externo.

El cliente interno, lo forman todas y cada una de las personas que integran la empresa”, p. 14. Es por esta razón que a los clientes internos también se debe brindarles y hacerles saber que son igual de importantes para la institución que los clientes externos, por eso es necesario comprender las necesidades y demandas para efectuar las soluciones más efectivas a sus requerimientos, (Alles, 2013).

De esta manera el número de beneficiados directos que se espera tener con la creación de un nuevo producto financiero ahorro programado es el 59.9% del total de la población (19.2 mil habitantes) del cantón Quero que corresponde a la Población Económicamente Activa (PEA) comprendida por hombres y mujeres entre las edades de 18 a 65 años de edad, (INEC, 2012). Los beneficiarios indirectos son los clientes internos y externos de la Cooperativa.

2.6 Resultados alcanzados

La influencia en la capacidad adquisitiva y el poder de decisión de obtención de la población por medio de la creación de un nuevo producto financiero, dará a la cooperativa la oportunidad de incrementar su participación en el mercado del cantón Quero y posiblemente fuera de este, también la imagen empresarial se posicionará en la mente de los clientes actuales y potenciales generando mayores ingresos y una rentabilidad más estable que contribuya a la dinamización de la actividad económica de la cooperativa. El proyecto de emprendimiento propuesto servirá para atraer mayor liquidez dando la posibilidad de reducir problemas como recuperación de cartera que pudiere surgir en la cooperativa, puesto que con el incremento de socios mejorará su rentabilidad.

Los resultados alcanzados se van formulando en cada una de las etapas que sigue el proyecto, y estas deberán seguir un orden sistemático para su adecuada evaluación con respecto a lo que se ha alcanzado en las fases determinadas. (Roca & Rojas, 2013). Además, la introducción de un nuevo producto financiero resulta positiva pues genera como principal aspecto nuevas plazas de trabajo y mayor estabilidad económica para las familias, así como para los proveedores de la cooperativa. Como institución el resultado del desarrollo de nuevos esfuerzos en mejora del proceso financiero es expandirse en el mercado, ganando mayor participación y aceptación de sus productos y servicios financieros a través de la satisfacción de las necesidades del socio.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Descripción de producto, características y usos

3.1.1 Producto Financiero

El producto financiero ahorro programado, esta formulado para que permita a los ciudadanos del cantón Quero dedicados a diferentes actividades tanto productivas, comerciales y también de servicios, tener la posibilidad y cuenten con ingresos de manera regular, a través de un ahorro sistemático y periódico con montos fijos en un período de tiempo conforme a su elección, con el objeto específico de reunir la cuota inicial o total para la adquisición de un activo para su negocio. Además, la conducta del cliente con respecto al cumplimiento oportuno de su Programa de Ahorro, va a ser considerado por la Cooperativa como una variable vital para la evaluación de su capacidad de cumplimiento en los pagos del crédito que necesitará el cliente para completar el monto necesario para adquirir el bien en caso de ser necesario.

La finalidad de la Cooperativa con el desarrollo y la aplicación de este producto financiero, es ampliarse en el mercado con nuevas alternativas adecuándose a las necesidades de los pobladores del cantón. También se pretende expandir las fuentes de fondos, incrementar la cartera de productos pasivos con cuentas de ahorro que no son transaccionales, incrementar su portafolio de clientes en el pasivo, por supuesto apoyar a los pobladores en la consecución de su meta en la inversión en un activo necesario para sus actividades y adicionalmente la fomentación del ahorro en este segmento de la población.

3.2 Características

La cuenta de Ahorro Programado se realizará con depósitos de montos y fechas establecidas bajo un objetivo definido y especificado en el contrato, el cual generará un interés mayor al de una cuenta de ahorro común y que el cliente debe cumplir a cabalidad

con el contrato del Plan de Depósitos comprometido, y con el mismo podrá acceder a un crédito luego de una evaluación de su situación y conforme a su capacidad de pago.

3.2.1 Monto mínimo de Apertura y Depósitos

La Cooperativa será la encargada de establecer el monto mínimo de apertura para la cuenta de ahorro programado y los posteriores depósitos, dependiendo de la necesidad del cliente y su capacidad en el cumplimiento de los depósitos.

3.2.2 Tasa de Interés

La tasa de interés que generará el plan de ahorro programado se fija tomando en cuenta la tasa del mercado financiero con respecto a las tasas pasivas (tasa de interés pagada) con base al marco referencial del Banco Central del Ecuador, siempre la tasa fijada deberá permitir al cliente por lo menos conservar el valor de sus recursos con respecto a la inflación; ya que la cuenta será en moneda local que es el dólar, de esta manera no se afecta los beneficios del usuario financiero.

3.2.3 Instrumentos físicos

- Formulario o solicitud con registro de información de los datos del cliente en cual debe contener por lo menos los exigidos por la normativa y el ente fiscalizador.
- Registro de firmas
- Contrato del Plan emitido por el software de la Cooperativa.
- Plan de Depósitos del Ahorro Programado
- Comprobante de Depósitos
- Comprobante de retiro
- Reportes del seguimiento al producto

3.2.4 Cualidades del Producto

Tabla 1 Cualidades del Producto

Ítems	Ahorro Programado
Mercado Objetivo	Pobladores del cantón Quero que cuentan con pequeños negocios o terrenos agrícolas (Población Económicamente Activa).
Monto de Apertura y de Depósitos	Por la naturaleza de la cooperativa, que es propia del sector, la captación de dinero en este producto abarcará la necesidad de la población del cantón.
Frecuencia de Depósitos	Mensual
Tipo de moneda	Nacional (Dólares \$)
Forma de depósito	Efectivo
Tasa de Interés	Se definirá por la Cooperativa, bajo las regulaciones del Banco Central del Ecuador.
Documentos	Plan de Depósitos y Contrato de Ahorro Programado
Oferta de Valor	Crédito hasta dos veces del monto ahorrado con facilidades de pago, adquisición de insumos, maquinaria o equipos de manera planificada.
Responsable de la promoción	En campo: Oficial de Asesor de Negocios En oficina: Oficial de Servicio al cliente
Observaciones	Este es un producto diseñado especialmente para el mercado meta establecido en el presente documento, pero si otros segmentos muestran interés pueden participar en el programa.

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Produactiva” Ltda.

3.2.5 Descripción de la Marca y Eslogan

Gráfico 3 Marca y Eslogan



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

Colores. - Los colores del producto financiero están conforme a los colores institucionales.

Tabla 2 Colores de la Marca

Color	Descripción	Valores RGB (Rojo, Verde, Azul)
Morado		R: 65 G: 5 B: 50
Amarillo		R: 188 G: 144 B: 5

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

Tipografía: El tipo de letra aplicada en esta marca es tipo **BlacklightD**, el texto es legible de sencilla visualización y se ajusta al objetivo de conseguir la atención y el interés en la marca, es decir, llegar a la mente del consumidor con el producto financiero.

Marca: La marca que se va a posicionar en el “mercado objetivo”, es **Ahorro Ideal**, que hace referencia al cumplimiento de un plan de ahorros, el nombre de la marca es pertinente, fácil de pronunciar y recordar.

Además, el eslogan tiene relación directa con el producto, en dónde se resalta las cualidades y atributos del mismo, con esto se complementa el mensaje de la marca.

“Hoy empieza tu futuro”.

3.3 Estudio de la Demanda

La demanda es una estimación de forma razonada sobre las posibilidades cuantitativas de las ventas de un producto o servicio por un periodo definido y para una clientela determinada, son parámetros de los deseos de los clientes y se condiciona a los recursos disponibles del consumidor y por los estímulos de marketing de la empresa y la competencia. En la demanda hay estudiar un determinado tipo de población para un tipo de producto o servicio definido por zona geográfica, en un lapso de tiempo, además hay que definir si la demanda es primaria es decir para consumo directo o derivada porque depende de otra demanda. (Rivera & Garcillán, 2012).

El método científico sirve para la proyección de datos y resultados apoyados en la estadística por medio de técnicas e instrumentos que ayudan a tener mayor veracidad al momento de la interpretación de resultados (Córdova, 2012). Las etapas que se siguen en este proceso deben ser rigurosas desde la observación hasta las conclusiones de los resultados obtenidos, ya que de ahí se determina la viabilidad para la implementación de bienes o servicios con una razonabilidad aceptable.

La relación de los datos del producto financiero con la demanda potencial, se toma a consideración la cantidad poblacional o la población demográfica, específicamente la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Santiago de Quero, con ello se establece la pertinencia del presente emprendimiento. La PEA la conforma más de la mitad de sus habitantes como se observa al identificar la cantidad poblacional. Esto es significativo pues la mayor parte de las personas realizan actividades productivas por cuenta propia y ello genera ingresos significativos.

Población Económicamente Activa (PAE) del Cantón Quero

Tabla 3 Población Económicamente Activa del cantón Quero

Población	19.2 mil hab.(3.38% respecto la población de TUNGURAHUA)
Urbana	19.3%
Rural	86.1%
Mujeres	50.6%
Hombres	49.4%
PEA	59.9% (3.38% de la PEA de la provincia de TUNGURAHUA)

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: INEC 2014

Al analizar la tabla N°3 se determina que los posibles demandantes del producto financiero dentro de este grupo de interés es la PEA. Es decir, el 59.9% del total de la población. 19.2 mil habitantes. (3.38% respecto la población de TUNGURAHUA).

POBLACIÓN OCUPADA POR RAMA DE ACTIVIDAD

Gráfico 4 Población ocupada por rama de actividad



Elaboración: INEC

Fuente: INEC 2014

3.3.1 Estimación de la Demanda

Un proyecto antes de que sea ejecutado debe ser estudiado detenidamente sus características para establecer si es viable y eficiente al momento de ser implementado (Baca, 2011). Es prioritario seguir los pasos ordenados y sistemáticamente los cuales determinan la investigación, se toma como punto de partida datos históricos registrados hasta las ponderaciones de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. La confianza de la estimación de la demanda va a depender de la fiabilidad de los datos (Cárdenas, 2012). Bajo este concepto es necesario especificar los elementos que intervienen en el presente estudio para un cálculo efectivo de la demanda insatisfecha partiendo de la demanda potencial.

Tabla 4 Estimación de la Demanda

VARIABLES	DATOS
Población de Tungurahua	504.583
Cantón Quero (3.81%)	19.225
PAE cantón Quero de 18 – 65 años (59.9%)	11.516

Fuente: INEC 2010

Elaboración: Nancy Contreras

Gráfico 5 Tasa de Crecimiento Poblacional por Cantones

Cantón	2001 Personas	2010 Personas	Crecimiento	Aportación 2010
Ambato	287282	329.856	1,54%	65,37%
Baños	16112	20.018	2,41%	3,97%
Cevallos	6873	8.163	1,91%	1,62%
Mocha	6371	6.777	0,69%	1,34%
Patate	11771	13.497	1,52%	2,67%
Quero	18187	19.205	0,61%	3,81%
San Pedro de Pelileo	48988	56.573	1,60%	11,21%
Santiago de pillaro	34925	38.357	1,04%	7,60%
Tisaleo	10525	12.137	1,58%	2,41%
Total	441.034	504.583	1,50%	100%

Fuente: INEC Censo Población y Vivienda 2010

3.3.1.1 Estimación de la demanda actual

La proyección se realiza para determinar la demanda estimada actual, es decir que la tabla N°5, muestra datos del 2010, entonces tomando como referencia la Tasa de Crecimiento Poblacional, el porcentaje de crecimiento del cantón Quero es de 0.61%, (INEC 2010), con ese valor realizamos el cálculo correspondiente hasta determinar los datos para el presente año de estudio de la demanda estimada.

Tabla 5 Proyección demanda estimada actual

Año	Tasa de Crecimiento Poblacional (0.61%)	Demanda Estimada
2010		11516
2011	70.25	11586
2012	70.67	11657
2013	71.11	11728
2014	71.54	11799
2015	71.97	11871
2016	72.41	11 943

Fuente: INEC 2010

Elaboración: Nancy Contreras

Al realizar el respectivo análisis con respecto a la demanda potencial, resulta que son 11 943 habitantes los posibles demandantes correspondientes a la Población Económicamente Activa. Entonces ahora se debe calcular de manera correcta la demanda real o insatisfecha para el producto propuesto.

3.3.1.2 Fuentes de Información

Fuentes de información primaria: son aquellos datos que se originan por la investigadora por medio de reuniones con el Gerente General de la Cooperativa, además de la técnica de recopilación de información directa con el instrumento de la encuesta con el fin específico de atender el problema de investigación.

Fuentes de información secundaria: son los datos que se obtiene para la complementación de la información primaria como los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el Banco Central del Ecuador.

3.3.1.3 Cálculo de la muestra

Para realizar el estudio de mercado se consideró un total de 11943 habitantes del cantón tanto en el área urbana como rural en las edades de 18 a 65 años quienes son tomados en consideración para la población económicamente activa.

Muestra:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde:

Z = nivel de confianza

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad en contra

N = Población mercado objetivo

e = Nivel error

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(11943)}{1.96^2 (0.5) (0.5) + (11943) 0.05^2}$$

$$n = \frac{11470.05}{30.82}$$

$$n = 372$$

3.3.4 Análisis e Interpretación de Resultados

Toda investigación debe tener la tabulación, interpretación y análisis de la Información recabada en la Investigación de Mercado, cuantificada en términos numéricos de fácil comprensión, para que sean valorados y calificados con juicios de valor que determinen las directrices rectoras del trabajo, empleando el software de mayor acceso Microsoft Excel, en cual se muestra los datos a analizar según las encuestas aplicadas (Anexo 1), en el número correspondiente al cálculo de la muestra.

Cuestionario con las preguntas

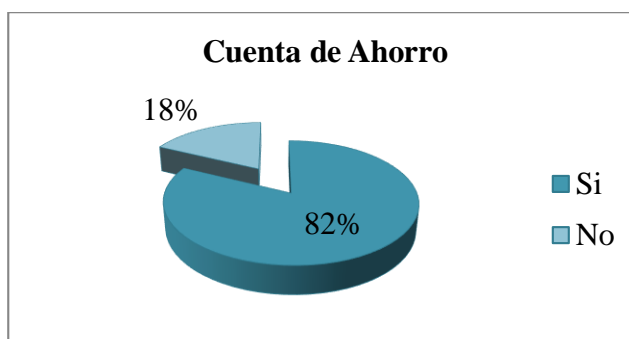
1. ¿Usted tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna entidad financiera?

Tabla 6 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna entidad financiera?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Si	306	9793	82%
No	66	2150	18%
Total	372	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 6 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna entidad financiera?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

De la población encuestada el 82% que representa a 9793 habitantes tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna Entidad Financiera del cantón Quero, mientras que el 18% que representa a 2150 habitantes no tienen una cuenta de ahorro o crédito. Por tanto, la mayor parte de la población tiene las condiciones necesarias para ser parte del proyecto del producto Ahorro Programado.

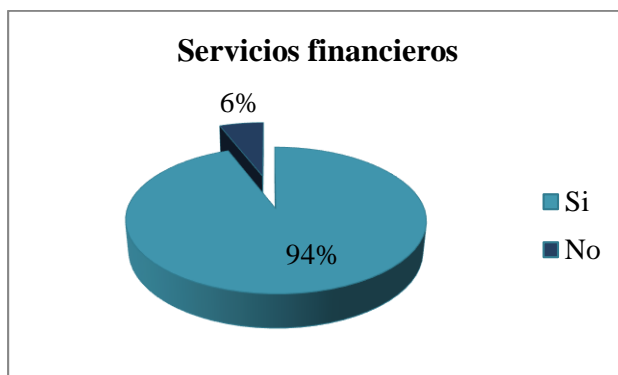
2. ¿Usted hace uso de los servicios de la cuenta de ahorro o crédito que tiene en la institución financiera?

Tabla 7 ¿Usted hace uso de los servicios de la cuenta de ahorro o crédito que tiene en la institución financiera?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Si	288	11226	94%
No	18	717	6%
Total	306	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 7 ¿Usted hace uso de los servicios de la cuenta de ahorro o crédito que tiene en la institución financiera?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

Del total de la población que se realizó la encuesta, el 94% que es representada por 11226 habitantes del cantón respondieron que hacen uso de los servicios financieros de la institución Financiera, por otro lado, el 6% que representa a 717 habitantes generalmente no hacen uso de los servicios. Entonces la población hace uso regulara de los servicios financieros que son prestados por las instituciones Financieras.

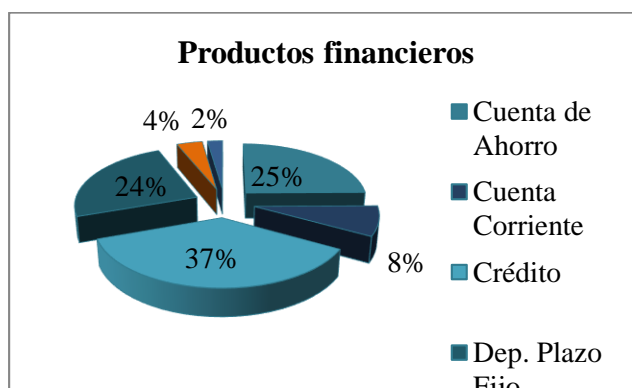
3. ¿Qué producto usted tiene en la Institución Financiera?

Tabla 8 ¿Qué producto usted tiene en la Institución Financiera?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Cuenta de Ahorro	76	2986	25%
Cuenta Corriente	25	955	8%
Crédito	112	4419	37%
Dep. Plazo Fijo	74	2866	24%
Ahorro Programado	12	478	4%
Otros	7	239	2%
Total	306	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 8 ¿Qué producto usted tiene en la Institución Financiera?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

Del total de la población encuestada, el 25% equivalente a 2986 habitantes tienen una cuenta de ahorro, el 8% que representa a 955 habitantes tienen cuenta corriente, el 37% que representa a 4419 tienen crédito, el 24% representado por 2866 habitantes tienen depósito a plazo fijo, el 4% que significa 478 habitantes tienen algún tipo de ahorro programado, el 2% representado por 239 habitantes tienen otro tipo de producto financiero. Por ello la mayor parte de la población tiene cuentas comunes en las Instituciones Financieras resaltando que la de mayor demanda es la de cuenta de crédito.

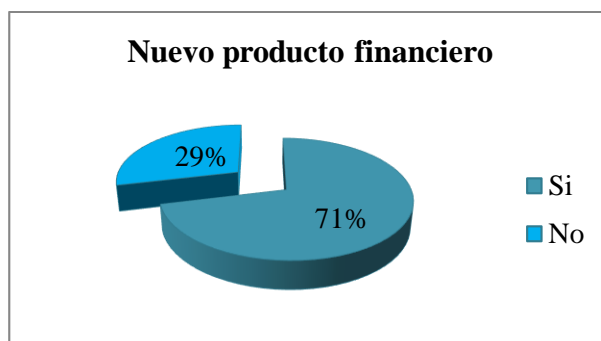
4. ¿Le gustaría que en la Ciudad de Quero en una entidad financiera exista un nuevo producto financiero (Ahorro Programado)?

Tabla 9 ¿Le gustaría que en la Ciudad de Quero en una entidad financiera exista un nuevo producto financiero (Ahorro Programado)?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Si	265	8480	71%
No	107	3463	29%
Total	372	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 9 ¿Le gustaría que en la Ciudad de Quero en una entidad financiera exista un nuevo producto financiero (Ahorro Programado)?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la información el 71% que representa a 8480 pobladores dan una respuesta positiva y acogedora al proyecto de un nuevo producto financiero ahorro programado en una Entidad Financiera del cantón Quero, el 29% que representa a 3463 habitantes tienen reservas en la creación de un nuevo producto financiero. Dando como resultado que la mayoría de la población quisiera contar con un producto financiero ahorro programado.

5. ¿Tiene conocimiento sobre alguna Institución Financiera del cantón Quero que cuente con un producto financiero Ahorro Programado?

Tabla 10 ¿Tiene conocimiento sobre alguna Institución Financiera del cantón Quero que cuente con un producto financiero Ahorro Programado?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Si	26	836	7%
No	346	11107	93%
Total	372	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 10 ¿Tiene conocimiento sobre alguna Institución Financiera del cantón Quero que cuente con un producto financiero Ahorro Programado?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

En el cantón Quero, el 7 % correspondiente a 836 personas del total del mercado objetivo dicen que existe algún tipo de producto financiero ahorro programado, mientras que el 93% representado por 11107 habitantes manifiestan que en el cantón no existe un producto financiero de ahorro programado. Es importante señalar que el mercado objetivo planteado es factible para la introducción del nuevo producto financiero.

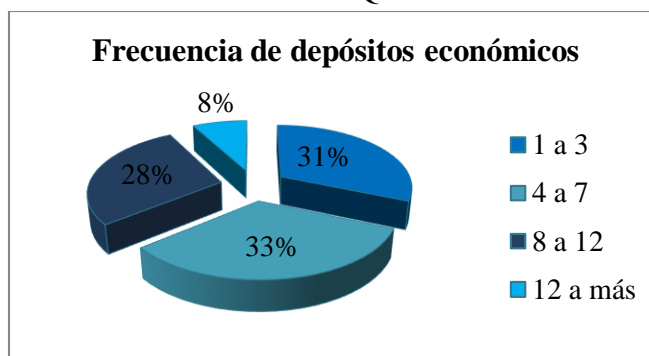
6. Anualmente ¿cuántas veces realiza depósitos económicos en las Instituciones financieras del cantón Quero?

Tabla 11 Anualmente ¿cuántas veces realiza depósitos económicos en las Instituciones financieras del cantón Quero?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
1 a 3	96	3702	31%
4 a 7	100	3941	33%
8 a 12	86	3344	28%
12 a más	24	955	8%
Total	306	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 11 Anualmente ¿cuántas veces realiza depósitos económicos en las Instituciones financieras del cantón Quero?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

Al momento de realizar depósitos económicos destinados para el ahorro se pudo descubrir que, el 31% representado por 3702 habitantes hacen depósitos económicos de 1 a 3 veces anualmente, el 33% correspondiente a 3941 pobladores del cantón depositan en su cuenta de 4 a 7 veces, el 28% que es 3344 habitantes del total de la población realizan depósitos de 8 a 12 veces, y el 8% equivalente a 955 habitantes hacen depósitos de 12 a más veces al año. Por ello hay que tomar como referencia la presente pregunta para establecer los depósitos en el plan de ahorro programado propuesto.

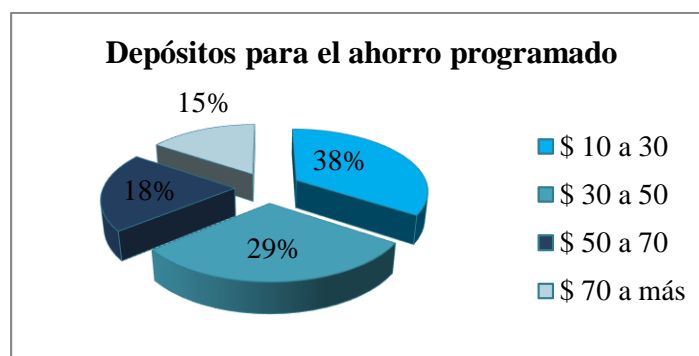
7. Mensualmente ¿cuánto dinero depositaría usted para el nuevo producto financiero Ahorro Programado?

Tabla 12 Mensualmente ¿cuánto de dinero depositaría para el producto financiero Ahorro Programado?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
\$10 a 30	101	4061	34%
\$30 a 50	78	3583	30%
\$50 a 70	47	2389	20%
\$70 a más	39	1911	16%
Total	265	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 12 Mensualmente ¿cuánto de dinero depositaría para el producto financiero Ahorro Programado?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

De la totalidad de la población encuestada, el 38% que está representado 4061 habitantes manifiestan que depositarían mensualmente entre 10 a 30 dólares en la cuenta del producto financiero ahorro programado, el 29% que representa a 3583 habitantes depositarían de 30 a 50 dólares, el 18% representado 2389 habitantes depositarían de 50 a 70 dólares, el 15% que es representado por 1911 habitantes depositarían de 70 a más dólares. Por tanto la mayor parte de la población estaría dispuesta a depositar una cuota mensual entre 10 y 30 dólares para el plan ahorro programado.

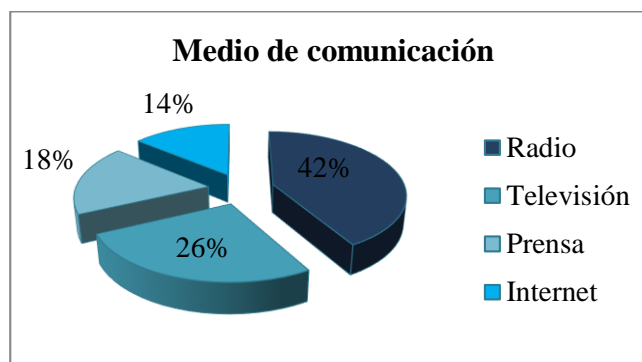
8. ¿A través de qué medio de comunicación prefiere conocer la oferta de productos y servicios financieros?

Tabla 13 ¿A través de qué medio de comunicación prefiere conocer la oferta de productos y servicios financieros?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Radio	155	5016	42%
Televisión	98	3105	26%
Prensa	67	2150	18%
Internet	52	1672	14%
Total	372	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 13 ¿A través de qué medio de comunicación prefiere conocer la oferta de productos y servicios financieros?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

Conforme a la información recolectada, el 42% de la población que representa a 5016 habitantes indican que prefieren conocer acerca del producto financiero ahorro programado a través de radio, el 26% que representa a 3105 habitantes señalan quieren saber por medio de la televisión, el 18% que se genera de 2150 habitantes manifiestan que prefieren conocer por la prensa, el 14% representado por 1672 habitantes indican que prefieren conocer por medio de internet acerca del producto financiero ahorro programado. Entonces el medio de comunicación más aceptable para conocer el producto financiero ahorro programado es a través de la radio.

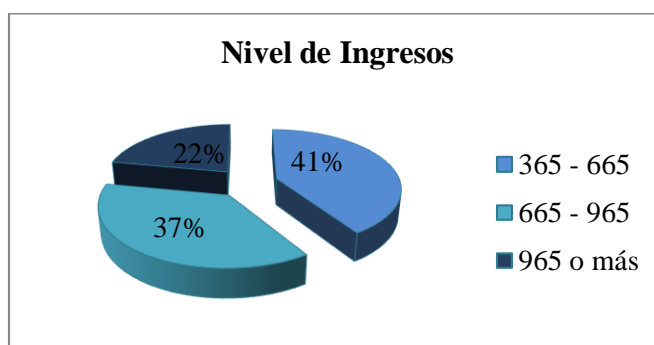
9. ¿Qué nivel de ingresos tiene usted mensualmente?

Tabla 14 ¿Qué nivel de ingresos tiene usted mensualmente?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
365 - 665	167	5374	45%
665 - 965	123	3941	33%
965 o más	82	2627	22%
Total	372	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 14 ¿Qué nivel de ingresos tiene usted mensualmente?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

De un total de 11943 habitantes del cantón considerados como población económicamente activa, el 45% que representa a 5374 habitantes indican que perciben un nivel de ingresos de 365 a 665 dólares mensuales, el 33% que significa 3941 habitantes expresan que tienen ingresos entre 665 a 965 y el 22% que equivale a 2627 personas manifiestan que sus ingresos es de 965 o más dólares. Dando como resultado que la mayor parte del mercado tiene los ingresos para formar parte de un ahorro programado.

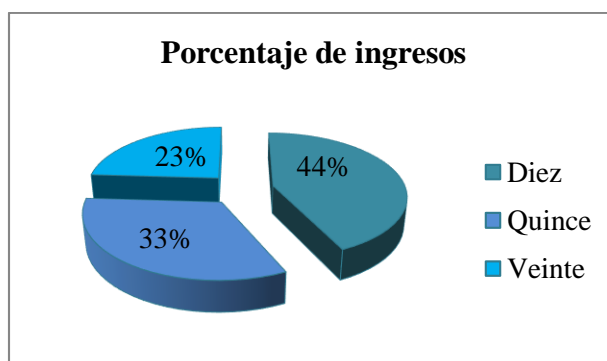
10. ¿Qué porcentaje de sus ingresos usted destinaría para asignar al nuevo producto financiero Ahorro Programado?

Tabla 15 ¿Qué porcentaje de sus ingresos usted destinaría para asignar al nuevo producto financiero Ahorro Programado?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Diez	117	5135	43%
Quince	87	3941	33%
Veinte	61	2866	24%
Total	265	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 15 ¿Qué porcentaje de sus ingresos usted destinaría para asignar a un Ahorro Programado?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

Mediante la información el 44% que equivale a 5135 habitantes señalan que el porcentaje que destinarían al producto financiero ahorro programado es el 10%, el 33% representado por 3941 habitantes destinarían el 15% de sus ingresos y el 23% que significa 2866 habitantes destinarían un 20% de sus ingresos. La mayor parte de la población estaría dispuesta a destinar un diez por ciento de sus ingresos para el ahorro programado.

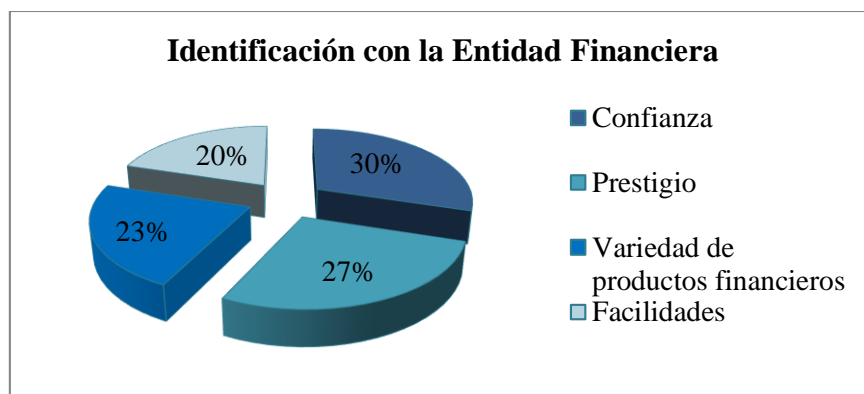
11. ¿Usted cómo se identifica con una Institución Financiera?

Tabla 16 ¿Usted cómo se identifica con una Institución Financiera?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
Confianza	111	3583	30%
Prestigio	102	3225	27%
Variedad de productos financieros	84	2747	23%
Facilidades	75	2389	20%
Total	372	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 16 ¿Usted cómo se identifica con una Institución Financiera?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

El 30% de la población que equivale a 3583 habitantes señalan que se identifican con una entidad financiera por la confianza que esta le brinda, el 27% que representa a 3225 habitantes están identificados por su prestigio, el 23% representado por 2747 habitantes les motiva ser parte de una entidad financiera por la variedad de productos financieros, el 20% que equivale a 2389 habitantes le parece oportuno que exista facilidades en una entidad financiera. La mayor parte de la población realiza sus inversiones en las instituciones

financieras por la confianza que esta le brinda, una Institución Financiera debería contar con varios aspectos para ser atractiva ante el mercado.

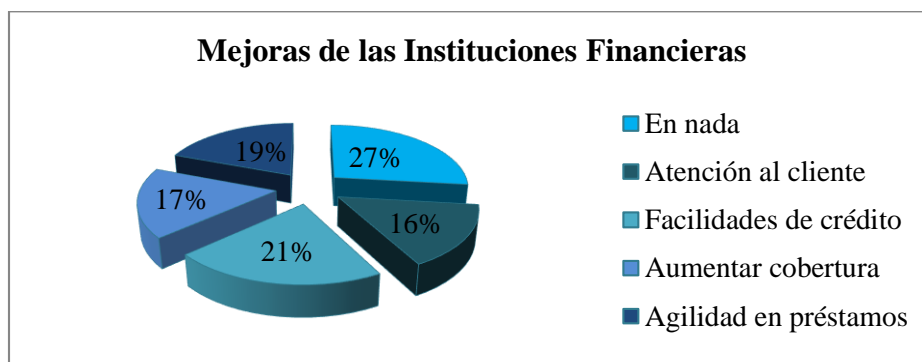
12. ¿Según su criterio en qué aspecto debería mejorar la Institución Financiera en la que tiene su dinero invertido?

Tabla 17 ¿Según su criterio en qué aspecto debería mejorar la Institución Financiera en la que tiene su dinero invertido?

Variable	Frecuencia Muestral	Frecuencia Mercado Objetivo	Porcentaje
En nada	82	3225	27%
Atención al cliente	47	1911	16%
Facilidades de crédito	65	2508	21%
Aumentar cobertura	53	2030	17%
Agilidad en préstamos	59	2269	19%
Total	306	11943	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 17 Según su criterio en ¿qué aspecto debería mejorar la Institución Financiera en la que tiene su dinero invertido?



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis e Interpretación

Según la información el 27% que representa a 3225 personas manifiestan que en la entidad financiera que invierten su dinero no deberían mejorar en nada, el 16% representado por 1911 personas dicen que debería mejorar en atención al cliente, el 21% equivalente a 2508 habitantes opinan que deberían mejorar en facilidades de crédito, el 17% que representa a

2030 habitantes señalan que deberían mejorar en el aumento de cobertura, el 19% que equivale a 2269 habitantes indican que deberían mejorar en agilidad en los préstamos.

3.4 Demanda Potencial Insatisfecha

La demanda es la cantidad de bienes y/o servicios que un usuario (consumidor) requiere para satisfacer una necesidad, y este está dispuesto a obtenerlo mediante la compra por lo cual realiza un pago con un valor determinado a cambio. (Andrade, 2012).

Para el cálculo de la demanda se procede del total del mercado objetivo que son 11 943,00 correspondiente a la Población Económicamente Activa (2016), se relaciona con la pregunta de aceptación (Pregunta N°4) de la encuesta de allí tomamos el porcentaje de personas que estarían dispuestas a realizar ahorros programados, en este caso es el 71%, a continuación, se tiene el porcentaje y se determina la demanda potencial.

Tabla 18 Demanda Potencial

Respuestas	Frecuencia muestral	Total muestra	Mercado Meta	Porcentaje Aceptación	Demanda
Si	265	372	11 943	71%	8 480

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis

Como se puede apreciar para la determinación de la demanda se ha tomado como referencia a las personas que les gustaría que en el cantón Quero exista un producto financiero ahorro programado, esto se basa en la investigación de campo a través de las encuestas aplicadas a la población, en dónde el 71% que corresponde a 8 480 personas que corresponden a la demanda potencial.

3.4.1 Proyección de la demanda

Una vez determinada la demanda, la misma se debe proyectar, (Tabla 19). Para ello se aplica el índice de crecimiento poblacional del cantón Quero que de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos es de 0,61 % (INEC Censo Población y Vivienda 2010), la proyección se realiza de los próximos cinco años en este caso de vida útil del proyecto, proporcionalmente como crece la población también crecerá la demanda para el acceso a

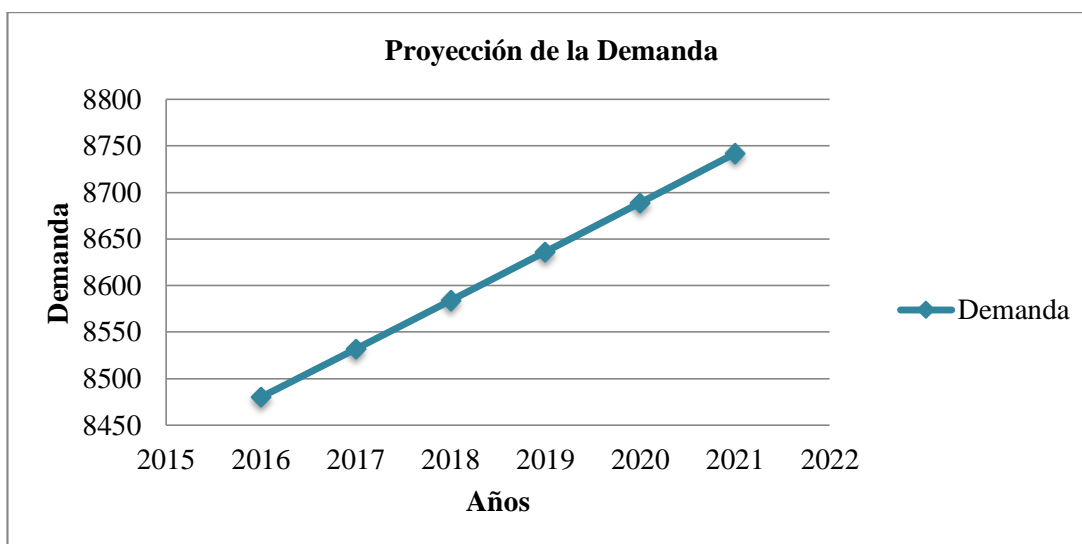
los servicios y productos financieros, y específicamente al producto financiero ahorro programado.

Tabla 19 Proyección demanda

Año	Tasa de Crecimiento Poblacional	Incremento	Demanda
2016	0,61%		8 480
2017	0,61%	52	8 532
2018	0,61%	52	8 584
2019	0,61%	52	8 636
2020	0,61%	53	8 689
2021	0,61%	53	8 742

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 18 Proyección de la demanda en personas



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis

De acuerdo a los resultados, la demanda potencial se inicia con 8 480 personas que corresponden, a quienes dieron una respuesta positiva ante la posibilidad de introducir un plan de ahorro programado en la cooperativa, luego con la proyección se tiene un crecimiento significativo de 8 742 personas demandantes para el año 2021.

3.5 Estudio de la Oferta

La actividad cooperativista surge hace muchos años atrás, específicamente en la segunda mitad del siglo XVIII, el mundo se transforma con el establecimiento, consolidación y expansión del capitalismo industrial que se extiende desde Inglaterra hasta Europa Occidental y luego al resto del planeta, tal es el caso de Ecuador que adoptó esta doctrina política cooperativista en el año 1937, constituida bajo principios de universalidad en la primera legislación y normativa vigente (Miño, 2013), este modelo económico sin lugar a duda incide directamente en el desarrollo del país. Con la evolución del cooperativismo en el país en la década de los 2000 a 2010, la falta de control de sus recursos ha provocado que varias entidades financieras hayan sido cerradas afectando a miles de usuarios de este sistema cooperativista a nivel nacional.

El sistema cooperativista con el fin de ganar clientes, se han valido de irregularidades al momento de captar socios quienes accedían a beneficios que en realidad no existían, valiéndose de métodos de venta engañosas que lo que hacían era conducir a la compra de un servicio o producto financiero sin ninguna responsabilidad con los recursos económicos del cliente. Debido a estos inconvenientes se ha realizado un reordenamiento político y económico del país regulando así los procesos de intermediación financiera llevando a que sean en una escala menor bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Registro Oficial. 444, 2011), en esta ley se establece procedimientos claros y precisos para el sistema financiero y económico.

La oferta es el fenómeno de la correlación con la demanda, es la cantidad de productos o servicios que se ponen a disposición para la venta a un determinado precio por un período de tiempo. (Jaén, 2013). Es estudio de factibilidad del producto o servicio hasta su desarrollo debe contar con datos confiables en este caso del sector financiero, para que se oriente al consumidor y al comportamiento que tiene a la hora de la decisión de compra. Se evidencia la oferta de productos de las diferentes instituciones financieras del cantón proporcionadas por sus respectivas páginas Web, y se manifiesta en la siguiente tabla.

3.5.2 Análisis de la oferta

Para realizar el análisis de la oferta se toma en cuenta la pregunta de aceptación (Pregunta N°4) que, a diferencia de la demanda, se realiza con las personas que respondieron que no demandarían el producto, en consecuencia, este grupo es a quienes va dirigido la oferta del producto financiero ahorro programado. A continuación, se procede con el respectivo cálculo y se determina la oferta del producto.

PRODUCTOS FINANCIEROS QUE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS OFERTAN EN EL CANTÓN QUERO

Tabla 20 Productos Financieros de las Instituciones Financieras

INSTITUCIÓN	FUENTE	PRODUCTOS FINANCIEROS
Banco BanEcuador	www.banecuador.fin.ec	Microcréditos, Créditos Productivos, Créditos de Consumo, Inversiones, Ahorro a la Vista.
Cooperativa San Francisco	http://www.coac-sanfra.com	Microcréditos, Créditos de Consumo, Inversiones, Ahorro a la Vista, Ahorro Futuro.
Cooperativa INSOTEC	http://www.insotec-ec.com/	Crédito Agro, Crédito Productivo, Microcrédito, Ahorro a la Vista.
Cooperativa Indígenas Galápagos	Propia	Microcréditos, Inversiones, Ahorro a la Vista.
Cooperativa Juventud Unida	Propia	Microcréditos, Inversiones, Ahorro a la Vista
Cooperativa Rhumy Wara	Propia	Microcréditos, Inversiones, Ahorro a la Vista.

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Investigación Propia.

En la información recabada se evidencia la ausencia de productos financieros específicos que aporten al ahorro programado, razón necesaria para diversificar y ampliar el portafolio de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., destinando una parte de su cartera para la ejecución del proyecto.

Tabla 21 Oferta

Respuestas	Frecuencia muestral	Total muestra	Porcentaje	Total población	Frecuencia mercado objetivo
No	107	372	29%	11 943	3 463

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Para el cálculo de la oferta se ha tomado como referencia a las personas que respondieron que no les gustaría que en el cantón Quero exista un producto financiero ahorro programado, esto se basa en la investigación de campo a través de las encuestas aplicadas a la población, en dónde el 29% que corresponde a 3 463 personas son a quienes se les va a ofertar el producto financiero propuesto en el presente proyecto.

3.5.2.1 Proyección de la oferta en personas

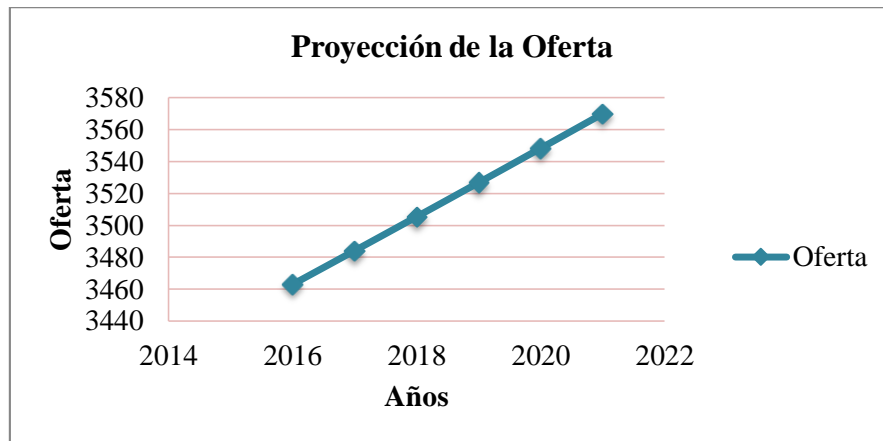
La proyección de la oferta se calcula aplicando el índice de crecimiento poblacional del cantón Quero, 0.61% (INEC, 2010) la proyección de la oferta al igual que el de la demanda se realiza de los próximos cinco años.

Tabla 22 Proyección de la oferta

Año	Tasa de Crecimiento Poblacional	Incremento	Oferta
2016	0,61%		3463
2017	0,61%	21	3484
2018	0,61%	21	3505
2019	0,61%	21	3527
2020	0,61%	22	3548
2021	0,61%	22	3570

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 19 Proyección de la oferta



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Análisis

La oferta se obtiene de los encuestados que no aceptaron el producto ahorro programado dando como resultado que para el año 2016 la oferta es de 3 463 personas, y con la proyección de acuerdo al crecimiento poblacional en el año 2021 será de 3570 personas.

3.6 Mercado potencial para el proyecto

El mercado potencial está definido por aquel que se puede dirigir la oferta comercial de la empresa o al conjunto de posibles clientes de la misma, los cuales tienen la necesidad de un determinado bien o servicio (Rodríguez, 2014). En este caso el mercado para quienes está dirigido el producto es para la Población Económicamente Activa del cantón Quero.

3.6.1 Demanda Potencial Insatisfecha

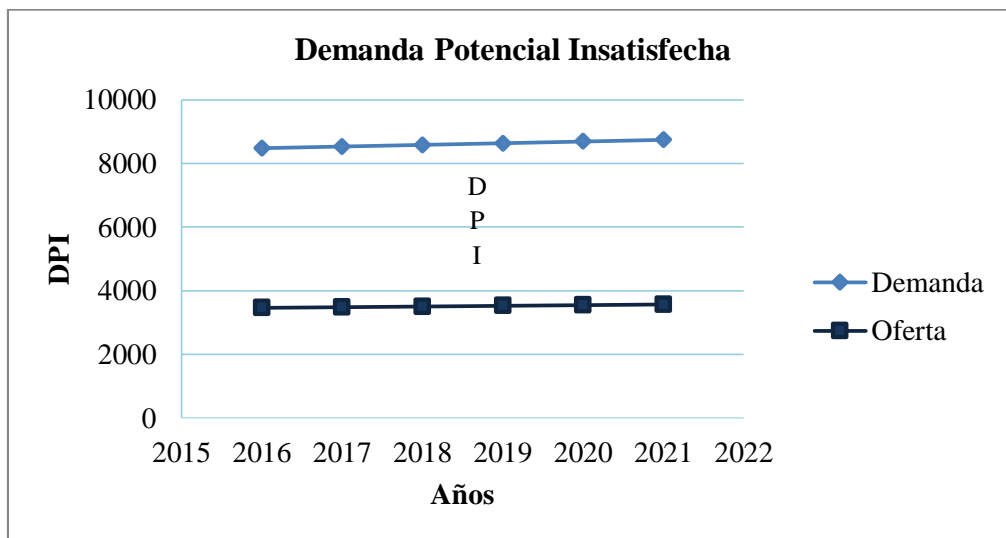
En la demanda potencial insatisfecha se ha realizado un contraste entre la demanda y oferta estableciendo el mercado existente, para la creación del nuevo producto financiero ahorro programado, así como se muestra a continuación.

Tabla 23 Mercado Potencial

Año	Demanda	Oferta	Demanda Potencial Insatisfecha
2016	8480	3463	5017
2017	8532	3484	5048
2018	8584	3505	5079
2019	8636	3527	5109
2020	8689	3548	5141
2021	8742	3570	5172

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Gráfico 20 Demanda Potencial Insatisfecha



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Investigación de mercado

Luego de calcular la demanda potencial insatisfecha que es la diferencia entre la demanda y la oferta se determina que existe una demanda insatisfecha significativa en el cantón Quero que requiere de un producto financiero ahorro programado.

3.7 Precios

El precio se considera como la cantidad monetaria a la que se le asigna a un bien o servicio, a través de este debe existir un punto en donde se equiparen el valor percibido de un

producto o servicio para el comprador con el valor de la transacción para el vendedor, el precio se elige con el objeto de cubrir los gastos que se necesitan para la comercialización de un producto o servicio y por ende generar un beneficio salvaguardando la continuidad de la empresa. (Vera, 2014). Los precios de un bien o servicio deben fijarse en función de factores esenciales (Altahona, 2015), estos son: los costos de producción, el valor o el beneficio percibido, la competencia y las políticas que rigen los mercados.

Para el presente proyecto se toma en cuenta las tasas pasivas del mercado financiero, las mismas que están reguladas y sirven de marco de referencia proporcionado por el Banco Central del Ecuador (BCE), entidad regulada directamente por el estado, este organismo determina los parámetros permisibles en la prestación del servicio del sector financiero, de este modo se evita las especulaciones por las entidades financieras, en el momento de retribuir la inversión o el ahorro. A continuación, en la tabla 24, se presenta una tabla con la tasa de interés referencial vigente.

Tabla 24 Tasas de Interés Referencial BCE

Tasas de Interés			
octubre - 2016			
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.75	Depósitos de Ahorro	1.26
Depósitos monetarios	0.64	Depósitos de Tarjetahabientes	1.44
Operaciones de Reporto	0.11		

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador 2016

3.7.1 Análisis del Precio Productiva Ltda.

Para determinar el precio, se toma en cuenta el porcentaje de la tasa pasiva, la cual debe estar dentro de los parámetros referenciados como ya se había mencionado, se separa en dos grupos denominados altos y bajo, ya que los diferentes montos ahorrados tendrán una diferente tasa de interés dependiendo del caso de ahorro programado.

Tabla 25 Tasa de Interés Pasiva Productiva

Productiva	Tasa Pasiva Anual	
	Monto bajo	Monto alto
	2.5%	4.5%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC Productiva.

Entonces, la tasa de interés que se presenta en el ahorro programado, es atractiva para los clientes, sin perjudicar la comercialización de los demás servicios que tiene la cooperativa.

3.8 Canales de Comercialización

Los canales de comercialización son los diferentes circuitos que se utilizan entre la producción y el consumo, a través de ellos se establece una relación con el objeto de hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los consumidores o clientes, para ello se lleva a cabo un conjunto de funciones desde el establecimiento en donde se genera un producto o servicio hasta que llega al consumidor. Lo primordial es que la organización facilite la transferencia de propiedad del bien al usuario o consumidor. (Recarey, 2012)

El canal más óptimo para un mayor beneficio del consumidor es el directo productor – consumidor, ya que se eliminan los intermediarios, los cuales terminan encareciendo el producto o servicio. Pero claro no siempre se puede acceder de forma directa, pues que depende de las condiciones y características del mercado, los productos deberán recorrer el camino más apropiado para llegar al consumidor final.

Los canales de comercialización están formados por personas y organizaciones que intervienen para que se dé la transferencia de un producto o servicio, a través de conductos que cada empresa elige para la distribución más adecuada, completa, de manera eficiente y económica con el fin de que el usuario adquiera los productos o servicios con el menor esfuerzo posible y en lugar donde los requiera. (Asensio & Vázquez, 2012). De acuerdo a las características que se presentan a continuación se define que la distribución del producto.

El ahorro programado ha tomado cualidades que se establecen en la tabla N° 26.

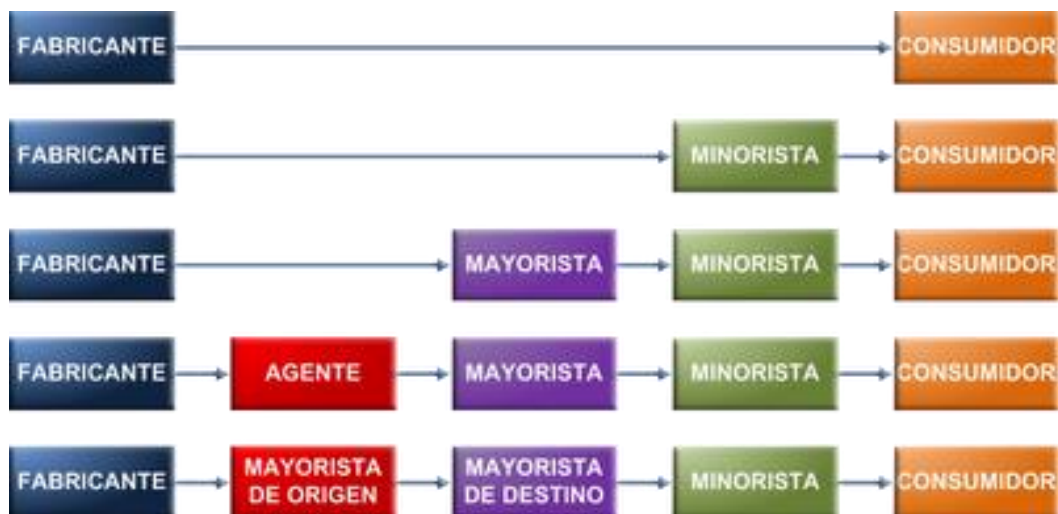
Tabla 26 Descripción ahorro programado

Características	La cuenta se abrirá en las oficinas de la Cooperativa.
	Los depósitos en la cuenta y la consulta de saldos se realizará en la Cooperativa
	La finalización del plan con el retiro del dinero al término del contrato o por emergencia se realizará en la Cooperativa.
	Producto financiero que sirve para generar una cultura de ahorro con una meta del cliente específica y además demostrar el cumplimiento de pago de un futuro crédito.
Consumidor	Población Económicamente Activa del cantón Quero

Elaboración: Nancy Contreras
 Fuente: COAC “Productiva” Ltda., e Investigación propia

El ahorro programado está previsto para la preparación y educación de los clientes con respecto al ahorro, en base a sus futuras necesidades, a través de una diversificación de productos y servicios financieros, generando a la Cooperativa una nueva línea de servicio pasivo básicamente por el producto ahorro programado y al mismo tiempo recapitalizando el patrimonio de esta manera incrementar su cartera y mejorar los servicios en beneficio del consumidor final.

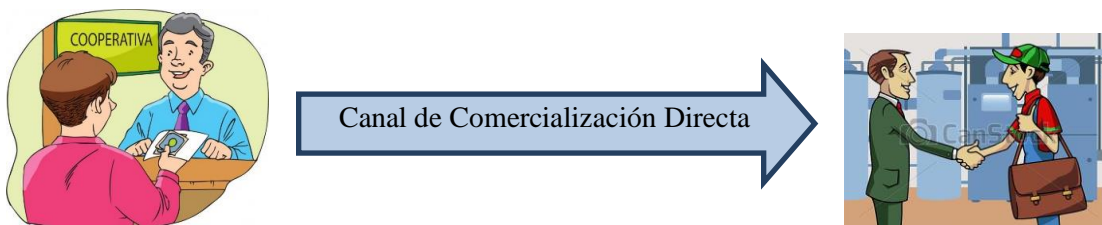
Gráfico 21 Canales de Comercialización



Elaborado por: ESPE.
 Fuente: ESPE, 2012.

En este caso el producto ahorro programado tiene un canal de comercialización directa ya que es entre la Cooperativa y el cliente quien requiera el nuevo producto financiero sin intermediarios, así se evita canales intermedios que no benefician al consumidor.

Gráfico 22 Canal de Comercialización Producto Ahorro Programado



Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

3.10 Estrategias de Comercialización

La manera más eficiente de posicionar un producto es por medio de técnicas y estrategias de distribución (Kotler, 2015). El propósito de la estrategia es alcanzar una ventaja competitiva y sostenible para que de esta forma genere rentabilidad satisfactoria para la empresa. En el presente caso será para satisfacer la demanda que se ha manifestado. La Cooperativa es seria en el desarrollo de sus actividades y cumple con la responsabilidad financiera y social, con todos sus asociados y con la comunidad en general, basados en los principios y objetivos planteados.

Con base en ello las estrategias (Tabla 28), que se utilizarán para la distribución y comercialización del producto ahorro programado se describen a continuación.

Tabla 27 Estrategias FO, DO, FA, DA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	-Socios satisfechos con la credibilidad de la cooperativa	-Escasos productos financieros para la realización de la intermediación financiera
	-Personal calificado para la prestación del servicio financiero	-Inexistencia de un sistema de manejo de talento humano
	-Tecnología sustentable para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa	-No cuenta con un programa de capacitación permanente para el personal
	-Proveedores oportunos en el apoyo de la actividad de la entidad	-Desconocimiento de los beneficios que les presta la cooperativa a los socios
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Expandir la cobertura para nuevos productos financieros	Utilizar la credibilidad de la cooperativa para aumentar productos financieros.	Ampliar el mercado con productos que sean en beneficio de los socios y clientes.
-La mayoría de las entidades financieras del cantón no tienen un ahorro programado	Formular políticas que permitan el acceso al mercado potencial existente.	Aplicar un sistema para que mejore el manejo de talento humano.
-Leyes que regulan y supervisan a las entidades financieras	Utilizar la tecnología en el eficiente manejo de la intermediación financiera.	Desarrollar un programa de capacitación constante al personal y directivos.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
-Posibilidad de creación de un producto igual en otras entidades financieras	Incentivar una cultura de ahorro a través de la confianza de la relación directa con el socio.	Mejorar continuamente el servicio para ser más competitivos
-La tasa de subempleo ha aumentado	Cumplir con los requerimientos de los socios con el fin de la fidelización con la entidad.	Diseñar un programa de gestión de riesgo financiero.
-La inestabilidad económica puede incidir en la decisión de inversión	Realizar un plan de inversión económica conforme a las necesidades del socio	Renovar en un determinado tiempo los beneficios para los socios que aporten al crecimiento económico.

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Investigación Propia

CAPITULO 4

ESTUDIO TÉCNICO

4.1 Tamaño del Emprendimiento

El tamaño de un proyecto está definido por la capacidad de instalada para la producción de bienes y/ o servicios, además de la capacidad de generar un número determinado de servicios en un tiempo dado (Bracho, 2012). El tamaño de un emprendimiento se relaciona directamente con la demanda existente en el mercado del producto ofertado (Gómez, 2014).

4.1.1 Factores que determinan el tamaño

El tamaño del emprendimiento va relacionado directamente con la demanda de un producto o servicio. Los factores que determinan el tamaño óptimo de un proyecto se los describe en la Tabla 28.

Tabla 28 Factores determinantes del tamaño

Condicionantes	Determinantes
Mercado de consumo existente.	El tamaño del proyecto y la demanda.
Distribución geográfica de los consumidores.	El tamaño del proyecto y los suministros e insumos.
Disponibilidad de materias primas.	El tamaño del proyecto, la tecnología y los equipos.
Restricción de tecnología.	El tamaño del proyecto y el financiamiento.
Disponibilidad de recursos financieros.	El tamaño del proyecto y la organización.
Disponibilidad de recursos legales.	
Disponibilidad de mano de obra.	
Política económica.	
Normatividad ambiental, otros.	

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: (Bracho, 2012)

- **Demanda Potencial Insatisfecha**

La demanda potencial insatisfecha se define como la cantidad de bienes o servicios, que en años futuros sean consumidos por el mercado, sobre el cual ningún otro productor o fabricante actual podrá satisfacer, si con el paso del tiempo se mantienen las condiciones bajo las cuales se hizo el cálculo (Baca, 2010).

Uno de los factores que determina el tamaño, es la demanda potencial insatisfecha, pues con ello se condiciona la capacidad de la empresa para captar y cubrir esta demanda. Si bien es cierto existe una demanda insatisfecha significativa, puede variar tomando en cuenta factores que a futuro incidan directa o indirectamente en la cuantificación de la demanda, ya que se pueden crear productos financieros iguales o similares en las demás instituciones financieras.

- **Tecnología y Equipos**

Para poder distribuir un producto financiero de calidad se necesita de tecnología y equipos que permita optimizar los recursos de la cooperativa, mediante la automatización de la apertura, la disponibilidad y la entrega del ahorro programado, pues la única finalidad es mejorar el desarrollo económico del socio. Por ello la adecuación de la tecnología en los equipos de la cooperativa es un factor determinante para las operaciones diarias que se realizan pues debe garantizarse el servicio prestado al socio, de ahí la importancia de la mejor elección del equipo tecnológico de trabajo.

- **Capital**

La disponibilidad de capital es un punto relevante para determinar el tamaño, este aspecto no es un limitante ya que la cooperativa cuenta con el recurso económico para la creación del producto financiero ahorro programado, adecuando de manera oportuna la unidad de operación del servicio del producto financiero, a través de un sistema automatizado de ejecución.

4.1.2 Tamaño Óptimo

Para la determinación del tamaño óptimo se realiza en base a la demanda del nuevo producto y la capacidad de servicio de la empresa, de acuerdo al número de clientes que estaría en la disponibilidad de atender de manera eficiente, la demanda insatisfecha real que alcanza a cubrir se establece en la tabla 29, que se obtiene con un porcentaje estimado de atención en base a criterios del proyecto y de la capacidad óptima de la cooperativa.

Tabla 29 Demanda Potencial Insatisfecha Real

Año	DPI	Estimación Demanda	DPI Real	Días Hábiles	Clientes atendidos
2016	5017	12%	602	240	3
2017	5048	12%	606	240	3
2018	5079	12%	609	240	3
2019	5109	12%	613	240	3
2020	5141	12%	617	240	3
2021	5172	12%	621	240	3

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Produactiva” Ltda.

Se observa la capacidad que tiene la cooperativa, para atender a los clientes que requieren el producto, se realiza en base al número de personas que puede atender la encargada de comercializar el servicio. A continuación, se procede a calcular de manera anual, teniendo en cuenta que trabaja cinco días a la semana, cuatro semanas al mes, y doce meses al año, con el fin de saber la DPI Real que hay que cubrir.

Tabla 30 Capacidad de Instalación

Cantidad de Personas a ser atendidas				
Encargado	Diaria	Semanal	Mensual	Anual
Servicio al cliente	3	15	60	720

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Produactiva” Ltda.

Según la estimación la oficial de atención al cliente deberá atender a 3 personas diarias para alcanzar a cubrir la demanda potencial insatisfecha real.

4.2 Localización

La localización óptima del proyecto se realiza a través del método cualitativo por puntos que permite determinar el sitio donde va a ejecutarse, y se asigna factores cuantitativos a varios factores que son considerados relevantes para su localización, luego se procede a realizar una comparación cuantitativa de los diferentes sitios propuestos (Baca Urbina, 2013). De esta manera se identifica el mejor sitio donde debe localizarse el producto financiero.

Para el producto financiero ahorro programado, la cooperativa cuenta con un propio espacio físico y de allí se selecciona el área más adecuada para que se ejecute el proyecto, tomando en cuenta que lo primordial es que el cliente este satisfecho con el espacio asignado. La localización más óptima es el área de servicio y atención al cliente, pues cuenta con las especificaciones relevantes para que la operación se realice de manera oportuna.

4.2.1 Macro localización

Las referencias de la macro localización de la cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., se detallan en la tabla 31.

Tabla 31 Macro localización de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.

País	Ecuador
Región	Sierra
Provincia	Tungurahua
Cantón	Quero
Coordenadas Geográficas	1°22'46"S 78°36'25"O
Huso Horario	ECT (UTC-5)

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC "Productiva" Ltda.

Gráfico 23 Macro Localización



Fuente: Google Maps, 2016

4.2.2 Micro localización

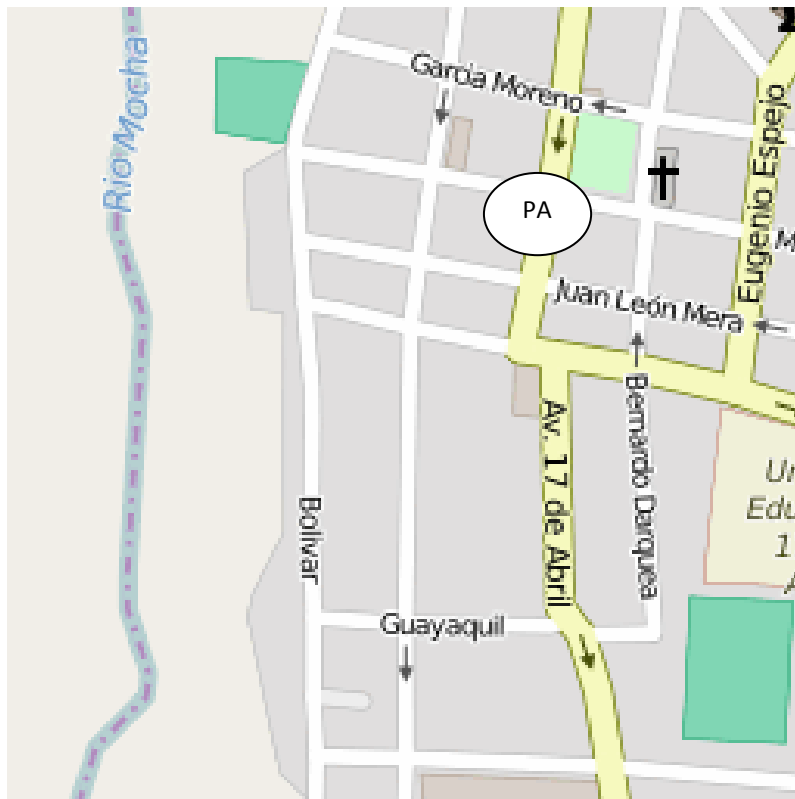
Las referencias de la micro localización de la cooperativa se detallan en la tabla 32.

Tabla 32 Micro localización Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.

Cantón	Quero
Parroquia	La Matriz
Sector	Centro
Calle	García Moreno y 17 de Abril
Precio del Edificio	\$600 000,00
Relación equilibrio de precio-calidad de servicio	Propiedad de los inversores
Análisis del entorno inmediato: vecinos no deseados	No se detectaron vecinos indeseables
Análisis de la estructura urbana	El edificio está ubicado en la zona centro del cantón, allí es en donde se concentran los habitantes para realizar sus diferentes actividades comerciales.
Latitud	-1,4339
Longitud	-78,5887

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

Gráfico 24 Micro Localización



Fuente: Google Maps, 2016

4.3 Ingeniería del Proyecto

La ingeniería del proyecto es una actividad eminentemente ingenieril, es decir, que se reúnen un conjunto de conocimientos de la técnica, encaminados a conseguir fines concretos. La coordinación de los conocimientos necesarios, el diseño de lo que se quiere y la planificación de cómo se va a obtenerlo, posiblemente constituyen la esencia de esta disciplina (Santos, 2012).

Con lo expuesto, lo que se realiza a continuación es desglosar los recursos inherentes al presente proyecto, con la finalidad de cuantificar y cualificar los elementos componentes del producto financiero para su debido desarrollo. La diferencia entre un bien y un servicio está en su estructura, ya sea tangible o intangible respectivamente, por esta razón el proceso de producción es diferente. En el caso de un bien tangible se necesitaría bienes de capital que transformen la materia prima en un producto terminado. Y en la producción del

servicio se necesita máquinas informáticas las cuales a través de un software permite hacer operaciones de tipo transaccional congénitas a la concesión de ahorro.

- **Producto**

El Ahorro Programado “Ahorro Ideal”, es un producto financiero en el que el ahorrista se compromete a incrementar su plan de ahorro de manera periódica, con un valor de depósito fijo y por un determinado tiempo, pactado entre la cooperativa y el cliente. Por el cumplimiento en el pago puntual de las cuotas definidas, la Cooperativa Productiva, incentiva al ahorrista con una tasa de interés preferencial.

Condiciones:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., fijará condiciones en la cuota y el plazo mínimo de ahorro. El plazo será desde un año hasta cinco, con incremento de las tasas de acuerdo al tiempo que se pacte en el contrato; el incremento de la tasa depende exclusivamente del momento de su firma. Para que el cliente se beneficie de una tasa mayor deberá considerar el plazo que más le convenga las cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 33 Condiciones de Ahorro

MONTO	PLAZO				
	1 año	2 años	3 años	4 años	5 años
100 - 300	2.50%	2.90%	3.30%	3.70%	4.10%
301 -600	2.60%	3,00%	3.40%	3.80%	4.20%
601 - 1000	2.70%	3.10%	3.50%	3.90%	4.30%
1001 - en adelante	2.80%	3.20%	3.60%	4,00%	4.40%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

De los valores presentados en la tabla anterior se deduce que, la variación de la tasa de interés dependerá del plazo y el monto ahorrado, entonces a mayor monto y plazo de ahorro mayor será el beneficio.

4.3.2 Proceso Producto

El proceso del producto consiste en seguir un orden lógico para el logro de un resultado final que es la satisfacción del socio o cliente.

Tabla 34 Descripción Proceso Producto

Actividad	Descripción
Ingreso	El socio ingresa a la Institución Financiera
Saludo	El personal a cargo de atención al cliente saluda cordialmente al socio
Información	Informar al socio sobre el contenido de las políticas del plan
Conformidad	Si está conforme con la explicación o tiene algunas dudas
Documentación	Solicitar la documentación al socio
Digitación	Digitar los datos del socio en el sistema
Verificación	Comprobar que los datos ingresados son correctos
Impresión	Imprimir el plan generado por el sistema
Acuerdo	Proceder a las firmas correspondientes que validen la autenticidad y aceptación del plan
Entrega	Entregar al socio el plan correspondiente
Despedida	Despedirse afectuosamente del socio
Salida	El socio sale de la cooperativa
Archivo	Guardar en el sistema el procedimiento generado

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: COAC Productiva

4.3.3 Balance de materiales

En el balance de materiales se establece los suministros, el equipo, el software y el recurso humano que son necesarios para comercializar el producto. Estos materiales sirven para una adecuada atención al cliente.

Tabla 35 Suministros

Descripción	Capacidad	Cantidad unitaria	Cantidad anual
Hojas de papel Bond A4 90 gr.	602	5	3010
Carpetas de manila beige.	602	1	602

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: COAC Productiva

Lo necesario en suministros es hojas de papel bond, en las cuales se realizarán los contratos, y las carpetas de manila en donde se archivarán los documentos de cada uno de los clientes.

Tabla 36 Equipo

Descripción	Cantidad anual
Computadora de escritorio	1

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC Productiva

Lo que se requiere en equipo es una computadora de escritorio, con la cual ya cuenta la cooperativa, en la que se lleva el registro de la actividad financiera del cliente.

Tabla 37 Software

Descripción	Cantidad anual
Software de Gestión SofTemp	1

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC Productiva

El software con el que cuenta la cooperativa para el desarrollo de sus actividades financieras debe ser actualizado con el incremento de una nueva aplicación que permita llevar el registro de ahorro de los clientes.

Tabla 38 Recurso Humano

Personal de contacto directo		
Cargo	Descripción	Cantidad
Atención y servicio al cliente	Realizar el contrato con el usuario financiero	1
Personal de contacto indirecto		
Cargo	Descripción	Cantidad
Cajero	Cobro de cuotas	1
Oficial de Negocios	Control del desempeño de atención al cliente y solucionar inconvenientes	1

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC Productiva

Para la comercialización del producto es necesario el personal de contacto directo e indirecto; considerando al encargado de atención al cliente como directo, al cajero que es el







responsable de recolectar los pagos del usuario financiero, y al oficial de negocios que supervisa los cargos anteriores como personal de contacto indirecto.

4.3.4 Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es la forma de representar gráficamente la secuencia lógica de un proceso, estos diagramas utilizan una serie de símbolos con significados especiales que permiten crear una estructura gráfica con el fin de obtener un resultado específico, (Tecnológico de Monterrey, 2011).

Los diagramas de flujo muestran las unidades administrativas que significa un procedimiento general o los puestos que intervienen este es un procedimiento detallado para cada operación descrita, y puede indicar además el equipo utilizado en cada caso. Se utiliza principalmente para el análisis de los procedimientos y también para una descripción de conjunto que facilita su comprensión, (Aaron, 2010).

Tabla 39 Simbología Norma ASME (American Society of Mechanical Engineers)

Simbología	Representa	Descripción
	Operaciones	Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora o espera	Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento y no permite la realización del siguiente paso.
	Decisión	Representa el hecho de efectuar una decisión específica de acción.
	Almacenamiento	Depósito y/o resguardo de información o productos de manera temporal o permanente.

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Enrique Benjamín Franklin (2010). Organización de Empresas.

Tabla 40 Diagrama Analítico Producto Ahorro Programado

Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.							
Diagrama analítico (Curso grama)							
Proceso: Producto Ahorro Programado				Inicia en: Ingreso del socio			
Método: Propuesto Vertical Normativa ASME				Termina en: Guardar el proceso			
Realizado por: Nancy Contreras							
Descripción	Símbolo					Distancia	Tiempo
	○	➔	D	□	▽		
El socio ingresa a la Institución Financiera	●					5 metros	30 s.
El personal a cargo de atención al cliente saluda cordialmente al socio	●						1 min.
Informar al socio sobre el contenido de las políticas del plan	●						5 min.
Si está conforme con la explicación o tiene algunas dudas			●				2 min.
Solicitar la documentación al socio			●				30 s.
Digitar los datos del socio en el sistema	●						3 min
Comprobar que los datos ingresados son correctos					●		2 min.
Imprimir el plan generado por el sistema	●						1 min.
Proceder a las firmas correspondientes que validen la autenticidad y aceptación del plan					●		3 min.
Entregar al socio el plan correspondiente	●					50 cm	30 s.
Despedirse afectuosamente del socio	●						1 min.
El socio sale de la cooperativa		●				5 metros	30 s.
Guardar en el sistema el procedimiento generado					●		1 min.
Total	7	1	3	1	1	10.5 metros	21 min

Elaboración: Nancy Contreras
 Fuente: Investigación COAC "Productiva" Ltda.

4.3.5 Período Operacional estimado de la planta

El período operacional de la planta, se conoce como el período económico del proyecto o vida y es el tiempo que define todas las proyecciones (demanda, oferta, ingresos, egresos, entre otros). La vida útil del proyecto se establece en forma práctica, de acuerdo con la vida útil estimada de los equipos más costosos de la empresa o de acuerdo con el plazo al cual se conoce o se estima conseguir el préstamo. Para establecerlo se necesita conocer la vida útil de los equipos, la cual es establecida por los fabricantes o peritos, en el caso de maquinaria y equipos usados. (Proyectos Ingenotas, 2016).

El período operacional que se estima para el producto ahorro programado es la vida útil que tiene el proyecto (cinco años), considerando que puede modificarse en cierto momento y en algún aspecto de su estructura inicial.

4.3.6 Capacidad de Servicio

La capacidad de servucción es la organización que tiene la empresa con respecto a los elementos físicos y humanos para la relación del cliente con la empresa en la prestación de un servicio, esto significa el proceso de la elaboración de un servicio, y este debe ser organizado de manera sistemática, lógica y que tenga coherencia en los elementos físicos y humanos requeridos para la prestación del servicio. (Ruano, 2012), en el proceso de servucción intervienen cuatro elementos:

Cliente: es el consumidor del servicio, elemento clave ya que sin cliente no puede existir el servicio.

Soporte físico: todos los materiales necesarios para la prestación del servicio que estén a disposición del cliente o a su vez a las del personal de contacto, estos pueden ser muebles y equipos, además de otras características como la iluminación, clima, la música entre otras que no son palpables para el cliente, pero que son de gran importancia en la percepción de la calidad de la prestación del servicio.

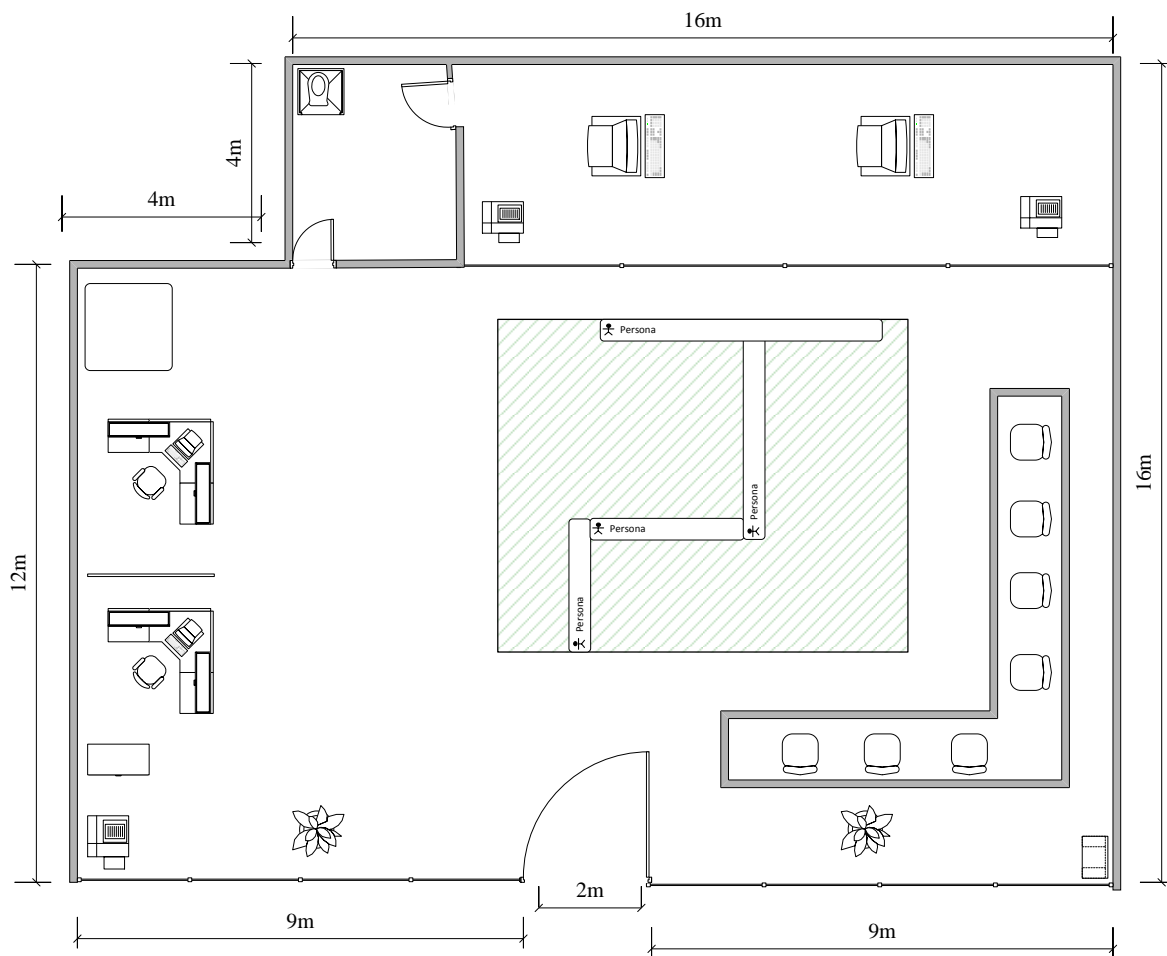
Personal de Contacto: Son los empleados de la empresa que se encuentran en contacto directo con el cliente, es por ello que se define el comportamiento más adecuado que debe tener frente al cliente, el trabajo que debe cumplir y cómo lo debe hacer, pues

probablemente ejerce cierta influencia considerable sobre los sentimientos del cliente, por eso es conveniente que el personal de contacto directo sea capaz de dominar sus propias relaciones afectivas y así poder contener las del cliente.

El servicio: es el resultado de la interacción eficiente de los elementos anteriores, con la mayor calidad posible, para que se constituya el beneficio de satisfacer la necesidad del cliente.

4.3.6 Distribución de los espacios físicos (Lay-out)













Gráfico 25 Distribución de los espacios físicos lay-out



Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Distribución de espacios COAC "Productiva" Ltda.

Tabla 41 Simbología distribución de espacios

Gráfico	Descripción
	Baño personal de contacto autorizado
	Computador servicio de cajas
	Servicio al cliente
	Impresora servicio al cliente
	Planta
	Distribución de clientes a servicio de cajas
	Sala de espera
	Impresora servicio de cajas
	Extintor
	Mesa de papeletas de depósito y retiro de dinero
	Archivador
	Entrada y salida

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: Distribución de espacios

CAPÍTULO 5

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

5.1 Aspectos Generales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., es una organización que adopto la idea de asociación cooperativa por el desajuste social y sobre todo la falta de fuentes de financiamiento de los sectores campesinos, comunitarios y en especial para los Agricultores.

Para dar respuesta a esta realidad, un grupo de moradores de diferentes comunidades de Quero, se reunieron para cruzar ideas y plantear propuestas colectivas sobre las múltiples necesidades de la comunidad. Así nace la idea de organizarse para unidos trabajar y contar con una cooperativa propia que financie las diversas necesidades de crédito, ya que la mayoría de la población no era atendida por los múltiples y complicados requerimientos crediticios del sistema financiero local.

La Cooperativa Productiva inicio su actividad el 12 de febrero del año 2010, con 20 socios fundadores y ubicando como sede matriz la ciudad de Quero. El objetivo inicial fue el de servir a la población urbano marginal y barrios de este cantón a la cual la banca tradicional no los calificaba como sujetos de crédito. Otras de las razones que movilizaron este proceso asociativo fueron el de crear fuentes de trabajo y evitar la migración a las grandes ciudades y fuera del país.

La Cooperativa Productiva discutió su estructura jurídica en tres instancias, siendo la definitiva el 9 de abril del año 2011. Su Estatuto fue aprobado por el MIES, el 18 de julio del año 2011.

5.2 Diseño Organizacional

5.2.1 Niveles Jerárquicos

Nivel Directivo: es el primer nivel a cargo y se encarga de la administración de normas, políticas y demás regulaciones que constituyen la funcionalidad de la cooperativa, está formado por la Asamblea General de Representantes.

Nivel Ejecutivo: está encargado de cumplir y hacer cumplir todo el reglamento que abarca el funcionamiento de la cooperativa, de la planificación, dirección, organización, y control de las actividades administrativas.

Nivel Asesor: la principal función es asesorar en materia jurídica a la cooperativa, además de asesorar en aspectos económicos, financieros y tecnológicos.

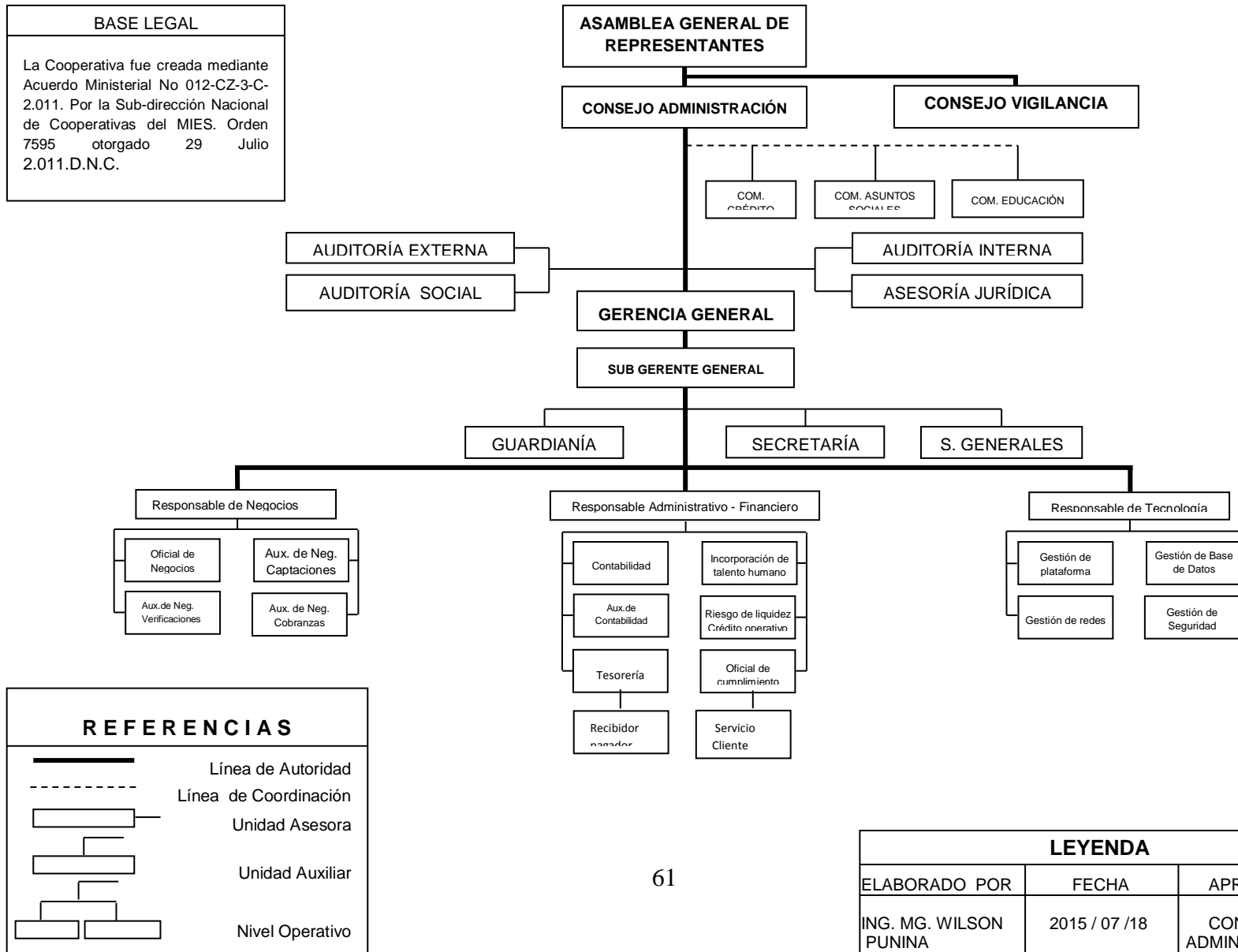
Nivel Auxiliar o de Apoyo: se encarga del apoyo administrativo a los demás niveles jerárquicos.

Nivel Operativo: este nivel se encarga de la ejecución de actividades como la comercialización de los productos y servicios financieros de la cooperativa.

5.3 Estructura Organizativa


Gráfico 26 Organigrama Estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito "Productiva" Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUCTIVA" LTDA.




LEYENDA		
ELABORADO POR	FECHA	APROBADO
ING. MG. WILSON PUNINA	2015 / 07 /18	CONSEJO ADMINISTRACIÓN


5.5 Manual de Funciones

	<p>COOPERATIVA "PRODUCTIVA LTDA"</p>	Fecha			
	Manual de Funciones	Página		De	
		Sustituye			
		Página		De	
		Fecha			
<p>Identificación:</p> <p>Nombre del puesto: Gerente General Ámbito de Operación: Administrativo Clave: GG001</p> <p>Relaciones:</p> <p>Jefe Inmediato: Consejo de Administración Subordinados Directos: Subgerente, Responsable de Negocios, Administrativo-Financiero, Tecnológico. Dependencia Funcional: Gerencia General</p> <p>Propósito del puesto: Gestionar los aspectos de recursos económicos, capital humano, y técnicos de la Cooperativa. Analizar los factores de riesgo tomar decisiones en manera general y es el representante legal de la Cooperativa.</p> <p>Funciones:</p> <p>Planifica, coordina, supervisa y evalúa la gestión del recurso financiero y administrativo. Determina las condiciones y analiza el mercado financiero a fin de evaluar el crecimiento y continuidad del negocio. Intervenir en el Comité de crédito y aprobar los créditos solicitados de acuerdo a los rangos de aprobación constituidos por el Consejo de Administración en el reglamento crediticio. Realiza y ejecuta el presupuesto económico e informa sobre su gestión periódicamente.</p> <p>Comunicación: Descendente</p> <p>Especificaciones:</p> <p>Conocimientos: Gestión del plan de acción, Desarrollo gerencial, Administrativo, Liderazgo. Experiencia: Tres años en puestos afines Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras de Administración</p>					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nancy Contreras		Ing. Nora Santiago		Ing. Lorgio Palacios	

Clave: GG001

	<p align="center">COOPERATIVA "PRODUCTIVA LTDA"</p>	Fecha			
	Manual de Funciones	Página		De	
		Sustituye			
		Página		De	
		Fecha			
<p>Identificación:</p> <p>Nombre del puesto: Auditoría Externa Ámbito de Operación: Administrativo Clave: AE002</p> <p>Relaciones:</p> <p>Jefe Inmediato: Consejo de Administración Subordinados Directos: Ninguno Dependencia Funcional: Asesoría</p> <p>Propósito del puesto: La responsabilidad y eficiencia de la administración de las resoluciones civiles o penales que dicten y la eficacia de las decisiones que debieran tomarse.</p> <p>Funciones:</p> <p>Realiza el esquema de auditoría de manera que haya una visión sensata si se detectara anomalías resultantes de un error o fraude.</p> <p>Evaluar los estados financieros previamente realizados dentro de los parámetros del sistema contable y verificar su confiabilidad.</p> <p>Analizar las operaciones y ver su originalidad, precisión y concordancia con las políticas y procedimientos planteados.</p> <p>Comunicación: Ascendente</p> <p>Especificaciones:</p> <p>Conocimientos: Reconocer situaciones social y penal inestables o incoherentes Experiencia: Un año o más en puestos afines Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras de Derecho</p>					
Elaboró	Revisó	Aprobó			
Nancy Contreras	Ing. Nora Santiago	Ing. Lorgio Palacios			

Clave: AE002

	<p align="center">COOPERATIVA "PRODUCTIVA LTDA"</p>	Fecha			
	<p align="center">Manual de Funciones</p>	Página		De	
		Sustituye			
		Página		De	
		Fecha			
<p>Identificación:</p> <p>Nombre del puesto: Sub Gerente General Ámbito de Operación: Administrativo Clave: SG003</p> <p>Relaciones:</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente General Subordinados Directos: Responsable de Negocios, Responsable Administrativo- Financiero, Responsable de Tecnología Dependencia Funcional: Sub Gerencia General</p> <p>Propósito del puesto: Capacidad de tomar decisiones acertadas en ausencia del principal de la entidad financiera.</p> <p>Funciones:</p> <p>Sustituye al gerente general en las diferentes actividades que realiza el mismo cuando se encuentre ausente.</p> <p>Verificar los gastos de operación y administrativos de manera que no se incurra en gastos innecesarios.</p> <p>Establecer buenas relaciones con las entidades o socios a quien se presta el servicio y así mismo de quienes se los reciba.</p> <p>Comunicación: Ascendente</p> <p>Especificaciones:</p> <p>Conocimientos: Administrativos, manejo de relaciones públicas, liderazgo. Experiencia: Dos o más en puestos afines. Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras de Administración.</p>					
Elaboró	Revisó	Aprobó			
Nancy Contreras	Ing. Nora Santiago	Ing. Lorgio Palacios			

Clave: SG003



COOPERATIVA
"PRODUCTIVA LTDA"

Manual de Funciones

Fecha			
Página		De	
Sustituye			
Página		De	
Fecha			

Identificación:

Nombre del puesto: Responsable de Negocios

Ámbito de Operación: Área Operativa

Clave: RN004

Relaciones:

Jefe Inmediato: Gerente General

Subordinados Directos: Ninguno

Dependencia Funcional: Crédito y Cobranzas

Propósito del puesto: Evalúa, verifica las solicitudes de crédito y las recomienda de acuerdo al cumplimiento de las políticas normas y reglas de la cooperativa.

Funciones:

Atiende, evalúa y aprueba o niega las solicitudes de crédito de los socios según el reglamento de crédito vigente.

Organiza y participa del comité de crédito para señalar la aprobación o negación del crédito solicitado.

Formular políticas de recuperación de cartera y presentar informes de crédito para las áreas superiores y entidades de control.

Comunicación: Ascendente

Especificaciones:


Conocimientos: Análisis de riesgo de mercado, manejo del sistema crediticio, gestión de recuperación de cartera.

Experiencia: Dos o más en puestos afines.

Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras de Administración.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nancy Contreras	Ing. Nora Santiago	Ing. Lorgio Palacios

Clave: RN004

	COOPERATIVA "PRODUCTIVA LTDA"	Fecha		
		Página		De
	Sustituye			
	Manual de Funciones	Página		De
	Fecha			
<p>Identificación:</p> <p>Nombre del puesto: Responsable Administrativo - Financiero Ámbito de Operación: Área Auxiliar Clave: RAF005</p> <p>Relaciones:</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente General Subordinados Directos: Ninguno Dependencia Funcional: Departamento Financiero</p> <p>Propósito del puesto: Realizar un registro y procesar las transacciones económicas, elaborar informes periódicamente sobre los balances y estados financieros ya que esto permite el análisis de riesgo de la cooperativa.</p> <p>Funciones:</p> <p>Examinar y validar la información del período contable según normas y procedimientos de la Ley de la SEPS y del sector. Examinar y aseverar el cierre con el cuadro diario de las respectivas cuentas. Elaborar y presentar informes de los reportes financieros se acuerdo a requerimientos superiores.</p> <p>Comunicación: Ascendente</p> <p>Especificaciones:</p> <p>Conocimientos: Indicadores financieros y contables, manejo de formularios de medio electrónico, nomenclatura SEPS. Experiencia: Dos o más en puestos afines. Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras financieras o afines.</p>				
Elaboró		Revisó		Aprobó
Nancy Contreras		Ing. Nora Santiago		Ing. Lorgio Palacios

Clave: RAF005



COOPERATIVA
"PRODUCTIVA LTDA"

Manual de Funciones

Fecha			
Página		De	
Sustituye			
Página		De	
Fecha			

Identificación:

Nombre del puesto: Responsable de Tecnología

Ámbito de Operación: Área Apoyo

Clave: RT006

Relaciones:

Jefe Inmediato: Gerente General

Subordinados Directos: Ninguno

Dependencia Funcional: Sistemas

Propósito del puesto: Mantener estable y funcionando de manera adecuada el sistema de automatización y el orden de estructuras según los Organismos de Control, vela por la operatividad y seguridad de los equipos y programas de la Cooperativa.

Funciones:

Inspeccionar a diario el inicio del sistema automatizado de acuerdo al procedimiento técnico dispuesto por EQUIFAX.

Vigilar la operatividad de los equipos y programas, corregir cuando se tenga comandos equivocados por parte de los usuarios del sistema.

Efectuar un mantenimiento de prevención y corrección de los programas que sean necesarios para mantener la operatividad del sistema de gestión de la Cooperativa.

Comunicación: Ascendente

Especificaciones:

Conocimientos: Operar el sistema automático, normas de programación, tecnología moderna, respaldos, plan de contingencia.

Experiencia: Dos o más en puestos afines.

Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras de sistemas o afines.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nancy Contreras	Ing. Nora Santiago	Ing. Lorgio Palacios

Clave: RT006



COOPERATIVA
"PRODUCTIVA LTDA"

Manual de Funciones

Fecha			
Página		De	
Sustituye			
Página		De	
Fecha			

Identificación:

Nombre del puesto: Secretaría
 Ámbito de Operación: Área Auxiliar
 Clave: S007

Relaciones:

Jefe Inmediato: Gerente General
 Subordinados Directos: Ninguno
 Dependencia Funcional: Gerencia

Propósito del puesto: Participar de las sesiones del Consejo de Administración gestiona, redacta las actas y resoluciones tomadas de manera eficaz, realizar las tareas de secretaría y funciones asignadas.

Funciones:

Dirige el proceso administrativo de secretaria de gerencia según Ley Orgánica SEPS y estatuto de la Cooperativa.
 Coordina la comunicación de la Cooperativa con la entrega oportuna de convocatorias, carpetas de documentos al Consejo de Administración y representantes de la Cooperativa.
 Revisa y distribuye la documentación a las diferentes áreas guardando absoluta reversa de la información que tiene conocimiento.
 Cumplir con todas las funciones encomendadas por su inmediato superior


Comunicación: Ascendente

Especificaciones:

Conocimientos: Redacción comercial, mecanografía, relaciones humanas, confidencialidad de información.
 Experiencia: Dos o más en puestos afines.
 Estudios: Tercer nivel otorgado por una Universidad Acreditada en carreras de administración

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nancy Contreras	Ing. Nora Santiago	Ing. Lorgio Palacios

Clave: S007

	<p align="center">COOPERATIVA "PRODUCTIVA LTDA"</p>	Fecha			
	<p align="center">Manual de Funciones</p>	Página		De	
		Sustituye			
		Página		De	
		Fecha			
<p>Identificación:</p> <p>Nombre del puesto: Servicios Generales Ámbito de Operación: Área Auxiliar Clave: SEG008</p> <p>Relaciones:</p> <p>Jefe Inmediato: Secretaria Subordinados Directos: Ninguno Dependencia Funcional: Gerencia</p> <p>Propósito del puesto: Se encarga de la limpieza y mantenimiento del edificio, de la logística de trámites generales de la Cooperativa hacia las diferentes instituciones, distribuye la correspondencia interna y externa.</p> <p>Funciones:</p> <p>Distribuir correspondencia y encomiendas destinadas a la Cooperativa desde otras instituciones. Realizar la limpieza del edificio y mantenerlo limpio y presentable durante todo el día Realizar ciertos depósitos bancarios y retiro de efectivo. Cumplir con las labores según su cargo encomendadas por un inmediato superior</p> <p>Comunicación: Ascendente</p> <p>Especificaciones:</p> <p>Conocimientos: Relaciones humanas, agilidad, cortes, confiable, conocer la ciudad. Experiencia: Indiferente. Estudios: Mínimo Bachiller.</p>					
Elaboró	Revisó	Aprobó			
Nancy Contreras	Ing. Nora Santiago	Ing. Lorgio Palacios			

Clave: SEG 008

CAPÍTULO 6

ESTUDIO FINANCIERO

6.1 Inversiones en activos fijos tangibles

Los activos fijos tangibles son bienes que adquiere una empresa para hacer uso constante de ellos en la producción, comercialización o administración en definitiva son activos que contribuyen en la explotación económica de la empresa. (Enriquez, 2012).

“Son aquellos que tienen una vida útil inicial mayor a un año, que son utilizados por la entidad en sus operaciones regulares, considerándose un bien físico verificable como puede ser un terreno, computadora, vehículo entre otros y estos normalmente no son destinados para la venta”. (Dante, 2015). Los activos fijos que tiene la empresa son determinantes, puesto que de ellos depende el giro económico de la organización, a través de ellos se realiza la actividad de los procesos productivos ya sean de productos o de servicios.

6.2 Inversiones en activos fijos intangibles

Los activos fijos intangibles son los que no tienen existencia física, su valor es por los derechos que se le han conferido como el resultado de la titularidad y por ende propiedad de los mismos así por ejemplo pueden ser marcas y patentes, software, exploración minera, literarios o artistas, entre otros. (Emarin, 2014).

“Son aquellos que no tienen una naturaleza física, es decir no se puede ver ni tocar y su característica es que es un activo no monetario, estos son por ejemplo: gastos de organización, franquicias, licencias y el crédito mercantil”, (Vergara, Ocampo, & Avendaño, 2012). Lo que contempla en la inversión del activo fijo intangible es la actualización del software SofTemp, que se utiliza para la gestión de los productos y servicios financieros de la cooperativa y por ende también para el producto ahorro programado, ya que es fundamental complementar el permiso o licencia para utilizar este software.

6.3 Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo

El capital de trabajo es la diferencia aritmética entre el activo y el pasivo circulante, desde un punto de vista más práctico es un capital adicional diferente a la inversión del activo fijo y diferido que es necesario para que empiece a funcionar una empresa mediante la gestión económica y financiera a corto plazo, es decir no mayor a un año. (Baca Urbina, 2013).

El capital de trabajo para el presente proyecto se asignará de los Fondos Disponibles de la cooperativa.

6.4 Resumen de las inversiones

Una inversión es cualquier de recurso hoy, esperando recibir algún beneficio en un futuro (Santillán, 2012). Se toma en cuenta la inversión de la actualización del software para la gestión del nuevo producto financiero ahorro programado.

Tabla 42 Resumen de las Inversiones

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Actualización del software contable Gestión SofTemp	1	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
TOTAL			\$ 1 000,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

6.5 Financiamiento

El financiamiento para la ejecución de la inversión será por medios propios de la cooperativa, con fondos disponibles de la institución, ya que el costo de la actualización del software Gestión SofTemp es mínimo a un precio bajo.

Tabla 43 Financiamiento

FINANCIAMIENTO PROYECTO	MONTO	% APORTACIÓN
Capital Propio	\$1 000,00	100%

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

6.6 Plan de inversiones

El plan de inversiones consiste en un modelo sistemático, con pasos a seguir, con el fin de tener una guía de nuestras inversiones ya sean estas actuales o futuras para ir por un camino más seguro, además que el plan de inversiones es fundamental para reducir el riesgo a la hora de invertir. (La Enciclopedia de las inversiones, 2014).

El plan de inversiones se trata de valorar y cuantificar lo que va a generar económicamente la puesta en marcha o ejecución de la empresa o proyecto luego de evaluar las alternativas disponibles. (Fundación Universia, 2014). Toda inversión se debe planear en monto y tiempo con el fin de mantener un seguimiento de los recursos para evitar que sean mal utilizados y sobre todo planificando su sustitución en base al tiempo de su vida útil.

La cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda., en este caso no necesita realizar ningún tipo de adquisición o solicitud de préstamo financieros ni de ninguna otra índole de recurso económico para la ejecución del proyecto propuesto, debido a que la cooperativa por medio de sus directivos está en plena disposición de cubrir el total de la inversión.

6.7 Presupuesto de gastos e ingresos

Para realizar la ejecución del presupuesto de gastos se estructuran los costos administrativos y operativos del proyecto.

▪ Gastos Administrativos

Los Gastos Administrativos se refiere a los recursos necesarios para las operaciones y el manejo de una empresa, son los gastos o costos que se aplica para realizar trámites y movimientos internos (Franklin, 2010). Está conformado por el pago de sueldo a los técnicos y operarios que cumplen eficientemente las actividades correspondientes al proyecto.

En el presente proyecto no existen gastos administrativos, ya que las personas que van a realizar las actividades de comercialización del nuevo producto financiero es la persona de atención y servicio al cliente, entonces no se va a incurrir en más gastos adicionales de los que ya tiene la cooperativa.

- **Gastos Operativos**

Los Costos Operativos son los valores monetarios que se utilizan para ofrecer el producto financiero. Son aquellos que surgen en el inicio, la construcción o instalación de una nueva capacidad productiva hasta la culminación de su vida útil. Se consigue mediante la valoración monetaria de los bienes y servicios que deben ser adquiridos para mantener la operatividad y beneficios generados por el proyecto (Welsch, Hilton, & Rivera, 2012).

Luego de estas premisas a continuación se describen los costos en los que se incurre para la prestación del producto financiero, detallados en la siguiente tabla.

Tabla 44 Costos Operativos

Descripción	Cantidad	Cantidad Anual	Costo Unitario	Costo Total
Resma de 500 hojas blancas	6	3 000	\$ 4,00	\$ 24,00
Recarga de cartucho de la Impresora	4	4	\$ 45,00	\$ 180,00
Carpetas de manilla	51	612	\$ 1,50	\$ 76,50
Total				\$ 280,50

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

El valor monetario del costo operativo del proyecto propuesto para la cooperativa Productiva es de \$280.50.

Los costos del servicio financiero, se basa en los porcentajes de la tasa pasiva (pago de interés por ahorro), se determina el monto en dólares que se debe pagar por cada usuario que contrate el producto financiero. Se prevé captaciones de 240 dólares con una tasa pasiva de 2.5% anual.

Tabla 45 Costos del servicio financiero

Tasa Pasiva	Tasa Pasiva por Usuario	Tasa Pasiva Total
2,5%	\$6,00	\$3 612,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

La tasa pasiva total, se calculó en base a la demanda que tiene el servicio, es decir, 602 personas, a través de este proceso se obtuvo el costo del servicio financiero que es de \$3 612,00.

El valor monetario de la amortización del activo intangible correspondiente al software, se detalla en la tabla 46, que corresponde al valor del bien sobre la vida útil del proyecto.

Tabla 46 Cargos de amortización

Detalle	Valor monetario	Valor amortización/5
Software SofTemp	\$1 000,00	\$200,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

Para determinar el valor de la amortización se realiza por medio de línea recta, en donde se considera el valor del bien y este está dividido para la duración o vida útil del mismo. El valor monetario del software es \$1 000,00 con una amortización a cinco años de \$200,00.

- **Presupuesto de gastos**

A continuación se resume los gastos que conlleva la creación del producto financiero, detallados en la siguiente tabla.

Tabla 47 Resumen gastos servicio financiero y operativo

Detalle	Valor monetario
Costo Operativo	\$280,50
Costo servicio financiero	\$3 612,00
Cargo Amortización	\$200,00
Total	\$4 092,50

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

6.7.1 Situación financiera actual

La situación financiera actual se presenta a través del balance general que es un estado financiero de la empresa en el cual se muestra la situación financiera a una fecha determinada (Ávila, 2012), el balance general debe tener un equilibrio en la ecuación fundamental, es por ello que sus componentes son el activo que están representados por los bienes de propiedad de la empresa y pueden darse en términos de dinero, el pasivo y el patrimonio consta del interés que los acreedores y los propietarios tienen sobre los activos (Barajas, 2011).

El balance general es de gran importancia. Las entidades de control exigen la presentación del mismo, el fin es presentar la situación de una empresa en un tiempo dado, el estado financiero debe ser sincrónico es decir, de acuerdo a la percepción de la realidad en un momento del tiempo (Guzmán, Guzmán, & Romero, 2013).

Tabla 48 Estado de Situación Financiera

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA.
Proforma Estado de Situación Financiera

ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVO CIRCULANTE		PASIVO CIRCULANTE	
Fondos Disponibles	\$ 1 000,00	Obligaciones con el público	\$ 144 480,00
Caja	\$ 1 000,00	Depósito Ahorro Programado	\$144 480,00
Cartera de Créditos	\$ 144,480.00	Intereses por pagar	\$3 612,00
Cartera de créditos para la microempresa	\$ 144,480.00	Interés por Depósito Ahorro Programado	\$3 612,00
Pagos por cuenta de Clientes	\$3 612,00	Proveedores	\$ 1 000,00
Pago por ahorro programado	\$3 612,00		
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	\$ 149 092,00	TOTAL PASIVO	\$ 149 092,00
ACTIVO NO CIRCULANTE			
Tangible	\$ 0,00	CAPITAL	\$ 1 000,00
Intangible	\$ 1 000,00		
Software	\$ 1 000,00	TOTAL PATRIMONIO	\$ 1 000,00
(-) Amortización	\$ 0,00		
TOTAL ACTIVO	\$ 150 092,00	PATRIMONIO + PASIVO	\$150 092,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC "Productiva" Ltda.

6.7.2 Situación financiera proyectada

La proyección consiste en mostrar la posición financiera de la empresa en un período contable, puede ser un mes, un semestre, un año u otro lapso después del último corte contable (Ramírez, 2012), el balance general tiene como objeto informar acerca del efecto del plan de operaciones del activo, pasivo y patrimonio de la organización (Welsch, 2011).

El balance general proyectado consta del activo que son los recursos que maneja la empresa. Los datos iniciales son las inversiones en el proyecto estos varían año a año por la compra o venta de activos, la depreciación y la amortización. El pasivo es las deudas de la organización y el patrimonio está constituido por los aportes de los socios, los fondos de reserva que tiene la empresa y utilidades no distribuidas (Guzmán F. , 2012).

Tabla 49 Proyección Estado de Situación Financiera

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA.
Proforma Proyección Estado de Situación Financiera

	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVOS					
Activo Circulante					
Fondos Disponibles	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
Caja	\$ 1 000,00	\$ 1 000 00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
Cartera de Créditos	\$ 145 440,00	\$146 160,00	\$147 120,00	\$148 080,00	\$149 040,00
Cartera de créditos para la microempresa	\$ 145 440,00	\$146 160,00	\$146 160,00	\$146 160,00	\$146 160,00
Pago por cuentas de clientes	\$ 3 636,00	\$3 654,00	\$3 678,00	\$3 702,00	\$3 726,00
Pago por ahorro programado	\$ 3 636,00	\$3 654,00	\$3 654,00	\$3 654,00	\$3 654,00
Total Activo Circulante	\$ 150 076,00	\$ 150 814,00	\$ 151 798,00	\$ 152 782,00	\$ 153 766,00
Activo no Circulante					
Tangible	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Intangible	\$ 800,00	\$600,00	\$400,00	\$200,00	\$0,00
Software	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
Amortización	\$ 200,00	\$400,00	\$600,00	\$800,00	\$1000,00
TOTAL ACTIVO	\$ 150 876,00	\$ 151 414,00	\$ 152 198,00	\$ 152 982,00	\$ 153 766,00
PASIVOS					
Pasivo Circulante					
Obligaciones con el público	\$ 145 440,00	\$ 146 160,00	\$ 147 120,00	\$ 148 080,00	\$ 149 040,00
Depósitos Ahorro Programado	\$ 145 440,00	\$ 145 440,00	\$ 145 440,00	\$ 145 440,00	\$ 145 440 00
Intereses por pagar	\$ 3 636,00	\$ 3 654,00	\$ 3 678,00	\$ 3 702,00	\$ 3 726,00
Interés por depósito ahorro programado	\$ 3 636,00	\$ 3 636,00	\$ 3 636,00	\$ 3 636,00	\$ 3 636,00
Proveedores	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
TOTAL PASIVO	\$ 150,076.00	\$ 150,814.00	\$ 151 798,00	\$ 152 782,00	\$ 153 766,00
CAPITAL	\$ 800,00	\$ 600,00	\$ 400,00	\$ 200,00	\$ 0,00
TOTAL PATRIMONIO	\$ 800,00	\$ 600,00	\$ 400,00	\$ 200,00	\$ 0,00
PATRIMONIO + PASIVO	\$ 150 876,00	\$ 151 414,00	\$ 152 198,00	\$ 152 982,00	\$ 153 766,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC "Productiva" Ltda.

6.7.3 Presupuesto de ingresos

El presupuesto de ingresos es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operatividad y de los resultados a obtener por una empresa determinada en un período dado, esto significa, la expresión cuantitativa, de los objetivos que se propone alcanzar en la administración de la empresa, aplicando estrategias necesarias para conseguirlos (Burbano, 2010).

Para determinar los ingresos que genera el nuevo producto financiero se calcula de la siguiente manera:

Se realiza el cálculo del ingreso que se genera por los pagos mensuales por parte de las personas que adquieren el producto, es decir, la demanda potencial insatisfecha conformada por 602 personas por la base mensual \$20,00, y por 12 meses que tiene de vigencia el contrato.

El monto total que se recauda es \$144 480,00, se destinarán para créditos, esto genera una tasa de interés que la Cooperativa Productiva cobra a sus clientes: 22% (Microcrédito con base) y 24% (Microcrédito sin base). Entonces la Tasa Activa Promedio de Cobro es de 23%. Este porcentaje sirve para identificar el valor que genera el capital del crédito con su respectivo interés.

Tabla 50 Presupuesto de Ingresos por Créditos Concedidos

Año	DPI Real	Base/Mensual	Base/Anual	Ingresos	Ingresos por Crédito Otorgado
2016	602	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 144 480,00	\$ 33 230,40
2017	606	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 145 440,00	\$ 33 451,20
2018	609	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 146 160,00	\$ 33 616,80
2019	613	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 147 120,00	\$ 33 837,60
2020	617	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 148 080,00	\$ 34 058,40
2021	621	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 149 040,00	\$ 34 279,20

Elaboración Nancy Contreras
Fuente: COAC "Productiva" Ltda.

Se realiza una resta entre del interés pagado con el interés cobrado o ganado, estos valores se detalla en la tabla 53, considerando la tasa de interés pasiva de 2,5% para el producto financiero ahorro programado, que es proporcionada por la cooperativa conforme a las políticas internas de la institución.

Tabla 51 Interés Pagado (Captación)

Tasa Pasiva	Tasa Pasiva por Usuario	Tasa Pasiva Total
2,5%	\$6,00	\$3 612,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

Con esta premisa a continuación se describe la proyección de los intereses pagados, estos valores son presentados en la tabla 52, en la cual se detalla el pago total generados durante la vida útil del proyecto.

Tabla 52 Proyección Interés Pagado

DPI Real	Tasa Pasiva	Pago por Usuario	Pago Total
602	2,50%	\$6,00	\$ 3 612,00
606	2,50%	\$6,00	\$ 3 636,00
609	2,50%	\$6,00	\$ 3 654,00
613	2,50%	\$6,00	\$ 3 678,00
617	2,50%	\$6,00	\$ 3 702,00
621	2,50%	\$6,00	\$ 3 726,00

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

A continuación se determinan los ingresos brutos que genera el nuevo producto financiero, que se establece mediante la resta del interés cobrado o ganado (colocación) y el interés pagado (captación).

Tabla 53 Ingresos Brutos

Interés Cobrado	Interés Pagado	Ingresos Brutos
\$ 33 230,40	\$ 3 612,00	\$ 29 618,40

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

La proyección de los ingresos se realiza en base a las proyecciones del interés cobrado y el interés pagado. Estos valores se detallan en la tabla 54.

Tabla 54 Proyección de Ingresos Brutos

Año	Interés Cobrado	Interés Pagado	Ingresos Brutos
0	\$ 33 230,40	\$ 3 612,00	\$ 29 618,40
1	\$ 33 451,20	\$ 3 636,00	\$ 29 815,20
2	\$ 33 616,80	\$ 3 654,00	\$ 29 962,80
3	\$ 33 837,60	\$ 3 678,00	\$ 30 159,60
4	\$ 34 058,40	\$ 3 702,00	\$ 30 356,40
5	\$ 34 279,20	\$ 3 726,00	\$ 30 553,20

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

6.7.4 Estado de resultados proyectados

El estado de resultados proyectados mide el desempeño financiero de la empresa u organización en un período determinado, esto significa una representación de las actividades de operación, como la información monetaria de entrada, gastos y pérdidas financieras (Wild, 2012).

Tabla 55 Estado de resultados proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA. Proforma Estado de Resultados

		2017	2018	2019	2020	2021
	Ingresos	\$ 29 815,20	\$ 29 962,80	\$ 30 159,60	\$ 30 356,40	\$ 30 553,20
(-)	Costos Operativos	\$ 289,98	\$ 299,78	\$ 309,91	\$ 320,39	\$ 331,22
(-)	Costos Operativos por servicio	\$ 3 734,09	\$ 3 860,30	\$ 3 990,78	\$ 4 125,66	\$ 4 265,11
(=)	Utilidad Bruta	\$ 25 791,13	\$ 25 802,72	\$ 25 858,91	\$ 25 910,35	\$ 25 956,87
(-)	Reparto utilidades 15%	\$ 3 868,67	\$ 3 870,41	\$ 3 878,84	\$ 3 886,55	\$ 3 893,53
(=)	Utilidad antes de Impuestos	\$ 21 922,46	\$ 21 932,31	\$ 21 980,07	\$ 22 023,79	\$ 22 063,34
(-)	Impuesto a la Renta 22%	\$ 4 822,94	\$ 4 825,11	\$ 4 835,62	\$ 4 845,23	\$ 4 853,93
(=)	Utilidad neta del ejercicio	\$ 17 099,52	\$ 17 107,20	\$ 17 144,46	\$ 17 178,56	\$ 17 209,40
(+)	Cargos de amortización	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
(=)	Flujo Neto de Efectivos	17 299,52	17 307,20	17 344,46	17 378,56	17 409,40

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

6.7.5 Flujo de caja

Tabla 56 Flujo de Caja Proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA. Flujo de Caja

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos		\$ 29,815.20	\$ 29,962.80	\$ 30,159.60	\$ 30,356.40	\$ 30,553.20
(-) Gastos operativos		\$ 289.98	\$ 299.78	\$ 309.91	\$ 320.39	\$ 331.22
(-) Gastos operativos por servicio		\$ 3,734.09	\$ 3,860.30	\$ 3,990.78	\$ 4,125.66	\$ 4,265.11
Utilidad Bruta		\$ 25,791.13	\$ 25,802.72	\$ 25,858.91	\$ 25,910.35	\$ 25,956.87
(-) Cargos amortización		\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
(=) Utilidad antes de impuesto		\$ 25,591.13	\$ 25,602.72	\$ 25,658.91	\$ 25,710.35	\$ 25,756.87
(-) Participación Trabajadores 15%		\$ 3,838.67	\$ 3,840.41	\$ 3,848.84	\$ 3,856.55	\$ 3,863.53
(=) Utilidad después de impuestos		\$ 21,752.46	\$ 21,762.31	\$ 21,810.07	\$ 21,853.79	\$ 21,893.34
(-) Impuesto a la renta 22%		\$ 4,785.54	\$ 4,787.71	\$ 4,798.22	\$ 4,807.83	\$ 4,816.53
Utilidad Neta		\$ 16,966.92	\$ 16,974.60	\$ 17,011.86	\$ 17,045.96	\$ 17,076.80
(+) Depreciación y Amortización		\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
Inversión	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Flujo Neto de Caja	\$ 1,000.00	\$ 17,166.92	\$ 17,174.60	\$ 17,211.86	\$ 17,245.96	\$ 17,276.80

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC "Productiva" Ltda.

6.8 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es la cantidad de productos o servicios que la empresa debe vender para que no existan pérdidas ni ganancias, es la cantidad de la producción vendida en que el total de ingresos es igual a todos los gastos, la utilidad operativa es cero. Al conocer el punto de equilibrio se evita las pérdidas operativas, este indica cuanto es la producción se debe vender y evitar pérdidas. (Horngren, Datar, & Foste, 2014).

Es el nivel de las ventas en donde los ingresos son iguales a los gastos y por ende la utilidad neta es cero, al reconocer cual es el punto de equilibrio la empresa puede cubrir sus costos operativos tanto fijos como variables. (Van Horne & Wachowicz, 2012).

Tabla 57 Costos Fijos y Costos Variables

COSTOS FIJOS	VALOR	COSTOS VARIABLES	VALOR
Costo Operativo por servicio financiero	\$ 3 612,00	Gasto operativo Suministros	\$ 280,50
		Cargos amortización	\$ 200,00
TOTAL	\$ 3 612,00	TOTAL	\$ 480,50

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: COAC "Productiva" Ltda.

6.8.1 Punto de equilibrio en unidades monetarias

$$PE = \frac{CF}{1 - CV/V}$$

En donde:

PE: Punto de equilibrio

C.F: Costos fijos

C.V: Costos variables

V: Ventas (Ingreso \$ 29 815,20)

$$PE = \frac{3\,612,00}{1 - \frac{480,50}{29\,815,20}}$$

$$PE = \frac{3\,612,00}{0,9838}$$

$$PE = \$ 3\,671,48$$

Análisis

De acuerdo al resultado el punto de equilibrio de la cooperativa Productiva Ltda., en unidades monetarias es de \$3 671,48, este es el valor de referencia para las captaciones (ventas) de socios que debe tener la entidad financiera, para la recuperación de la inversión y por ende no generar pérdida en el desarrollo de su actividad económica.

6.8.2 Punto de equilibrio en unidades de operación

$$PE = \frac{CF}{PVU - CVU}$$

En donde:

PE: Punto de equilibrio

C.F: Costos fijos

PVU: Precio de venta unitario

CVU: Costo Variable Unitario

$$PE = \frac{3\,612,00}{100 - 0,798}$$

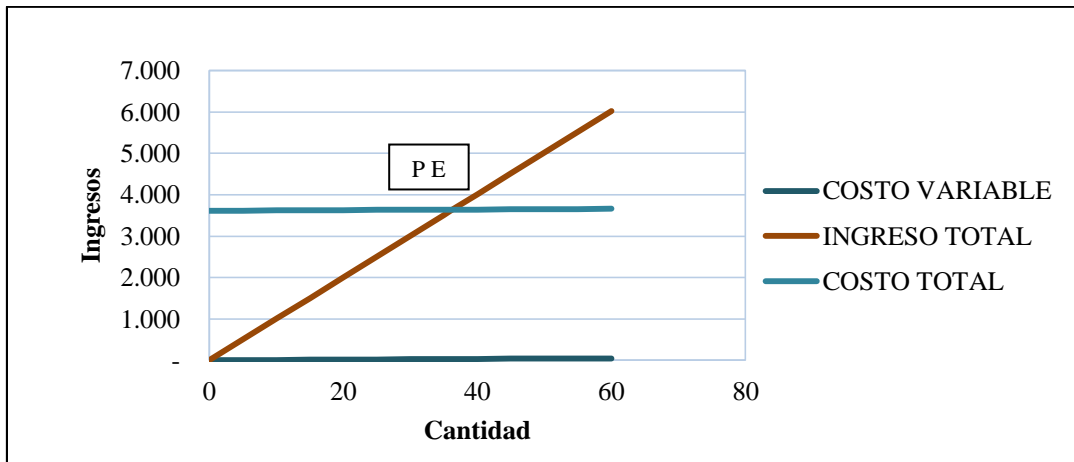
$$PE = 36 \text{ unidades}$$

Análisis

El punto de equilibrio de la cooperativa en servicios es de 36 unidades, este es un valor referencial del número de productos ahorro programado que debe tener la entidad para que pueda recuperar la inversión y por ende no presente pérdida de su actividad de intermediación financiera y económica.

6.8.3 Gráfico del punto de equilibrio

Gráfico 27 Punto de Equilibrio



Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Investigación Propia

6.9 Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos

6.9.1 Tasa mínima aceptable de rendimiento (Tmar)

Para realizar cualquier proyecto o formar una empresa se debe hacer una inversión inicial. El capital para dicha inversión puede ser de personas físicas, de otras empresas, o de instituciones de crédito. Cada uno de ellos tienen un costo asociado al capital que invierta, en la nueva empresa o proyecto y esta inversión tendrá un costo de capital propio, por ello la tasa mínima aceptable de rendimiento debe ser atractiva para realizar la inversión caso contrario esta será rechazada. (Baca, 2013).

La tasa mínima aceptable de rendimiento también llamada tasa de oportunidad, es una tasa de referencia sobre la cual se basa para realizar una inversión, ya que el inversionista sea esta persona física, empresa, o banco debe beneficiarse por el desembolso que va a hacer. La tasa de referencia base es la comparación y de cálculo en las evaluaciones económicas que se realicen. (Navarro, 2012).

Cálculo Tmar1

$$Tmar = i+f$$

En donde:

Tmar: Tasa mínima aceptable de rendimiento

i: Riesgo país 7,35% (Banco central del Ecuador a noviembre 2016)

f: Inflación: 3.38%

$$Tmar = i+f$$

$$Tmar = 0.0735 + 0.0338$$

$$Tmar = 0.1073 = 10.73\%$$

Cálculo Tmar2:

$$Tmar2 = i + f (2)$$

$$Tmar2 = 0.0735 + 0.0338 (2)$$

$$Tmar2 = 0.1411 = 14.11\%$$

Análisis

La tasa de rendimiento del proyecto de la cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda., es de 10.73% y 14.11% respectivamente, siendo estas tasas atractivas para invertir en el proyecto, ya que la tasa activa efectiva referencial del Banco Central del Ecuador referencial es de 8.10%.

6.10 Valor presente neto o valor actual neto (VAN)

El valor presente neto de un proyecto es el valor presente de los ingresos actuales y futuros menos el valor presente de los costes actuales y futuros (Krugman, 2011), así mismo se toma en cuenta de manera explícita el valor que tiene el dinero a través del tiempo y es considerada una técnica sofisticada con la cual se puede preparar presupuestos de capital. Estas técnicas de cualquier manera, descuentan los flujos de efectivo de la organización a una especificada tasa (Gitman, 2013).

Consiste en hallar la diferencia entre los valores actualizados de los flujos de beneficio y el valor de las inversiones y otros egresos de efectivo. Se utiliza la tasa mínima aceptable de rendimiento para los descuentos de los flujos, por debajo de esta tasa el proyecto no debe ser aceptado. Si el VAN del proyecto es positivo, la inversión puede realizarse y si por el contrario es negativo debe ser rechazado. La inversión que tiene valor actual neto positivo aumenta el valor de la empresa ya que tiene mayor rendimiento que la tasa mínima aceptable (Jiménez, Espinoza, & Fonseca, 2013).

Cálculo VAN1:

$$VAN1 = -I_0 + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5}{(1+i)^5}$$

I_0 = Inversión inicial

FNE = Flujo neto de efectivo

i = Constante

i = Tmar

$$VAN = -1000 + \frac{17166.92}{(1+0,1073)^1} + \frac{17174.60}{(1+0,1073)^2} + \frac{17211.86}{(1+0,1073)^3} + \frac{17245.96}{(1+0,1073)^4} + \frac{17276.80}{(1+0,1073)^5}$$

$$VAN = -1000 + 15503.40 + 14007.35 + 12677.45 + 11471.66 + 10378,55$$

$$VAN = \$63038,41$$

Análisis

La variable valor actual neto obtenida es de \$63 038,41, que es mayor a cero, lo que indica que el proyecto es económicamente rentable y financieramente factible, lo que establece su ejecución pues tiene la suficiente capacidad de recuperar lo invertido, generando una utilidad con una tasa de rendimiento de 10,73%.

Cálculo VAN2:

$$VAN = -I_0 + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5}{(1+i)^5}$$

$$\text{VAN} = -1000 + \frac{17166.92}{(1+0.1411)^1} + \frac{17174.60}{(1+0.1411)^2} + \frac{17211.86}{(1+0.1411)^3} + \frac{17245.96}{(1+0.1411)^4} + \frac{17276.80}{(1+0.1411)^5}$$

$$\text{VAN} = \$ 57 919.51$$

Análisis

El valor actual neto obtenido es \$57 919,51, mayor a cero, es decir, el proyecto es rentable y factible y puede recuperar lo invertido con la tasa de rendimiento de 14,11%.

6.11 Indicadores Financieros

- **Índice de liquidez**

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{2314559.59}{1414165.49}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \$1.64$$

La cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda., de acuerdo al índice de liquidez por cada \$1 de pasivo corriente, cuenta con \$1.64 para el respaldo del activo corriente.

- **Índice de endeudamiento**

$$\text{Edeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento} = \frac{3463640.65}{3851556.95}$$

$$\text{Endeudamiento} = \$0.90$$

El índice de endeudamiento del activo que es \$0.90, representa el nivel de independencia que tiene la cooperativa con respecto a sus acreedores.

- **Índice de Apalancamiento**

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Apalancamiento} = \frac{3463640.65}{387884.82}$$

$$\text{Apalancamiento} = 8.93 \text{ veces}$$

Por cada \$1 que aportan los socios, existe 8.93% que es aportado por los acreedores.

6.12 Tasa beneficio - costo

La tasa beneficio – costo compara los costos y beneficios actualizados y el fin es medir la rentabilidad del proyecto (Alvarado, 2012), la tasa beneficio costo de un proyecto es igual a los valores de los flujos de efectivo futuros dividido entre los gastos totales futuros del proyecto. Los criterios a evaluar son:

RB/C > 1 = Aceptable la ejecución del proyecto ya que los beneficios sobresalen de los costos.

RB/C < 1 = Se rechaza, porque los costos son mayores que los beneficios y financieramente este es un proyecto que va a generar pérdidas.

B/C = 1 = Es indiferente realizar el proyecto, puesto que no se registra ganancias porque los beneficios y los costos son iguales.

$$RB/C = \frac{\sum \text{INGRESOS BRUTOS}}{\sum \text{GASTOS TOTALES PROYECTADOS}}$$

$$RB/C = \frac{86076.15}{21527.22}$$

$$RB/C = \$4,00$$

Análisis

La relación beneficio/costo refleja el impacto monetario de los beneficios tangibles e intangibles a evaluar, con ello se puede tomar la decisión consciente según los costos contemplados en el proyecto que asegure el futuro de la empresa. Por tanto, de acuerdo a la relación beneficio/costo, por cada dólar que cuesta el proyecto, se tiene \$4,00 dólares de beneficio, definiendo el costo y beneficio correspondiente.

6.13 Período de recuperación de la inversión

El período de recuperación de la inversión es el tiempo que requiere la empresa para recuperar lo que fue su inversión inicial en el proyecto, esto a través del número de años que deben pasar para que la suma de los flujos de caja se igualen a la inversión inicial, es el tiempo para recuperar el capital sea este propio o ajeno invertido en un proyecto (Campa, 2011).

Además es uno de los métodos para evaluar un proyecto de inversión, es considerado un indicador que mide la liquidez del proyecto así como el riesgo, mediante el cálculo de la tasa interna de retorno se optimiza el proceso de la toma de decisión sobre la inversión (Váquiro, 2013).

$$PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\frac{\sum FNE}{\text{Número de años}}}$$

$$PRI = \frac{1000}{\frac{86076.15}{5}}$$

$$PRI = 0.0581$$

Análisis

El período de recuperación de la inversión, es el tiempo necesario para recuperar las cantidades invertidas por medio de los flujos de caja que se generan de la inversión, esto es crucial al momento de la decisión de invertir o no en el proyecto. Entonces la inversión del presente proyecto es recuperable en un tiempo menor a cinco años de la vida útil del mismo, es decir, la inversión se recupera en 2 meses desde su funcionamiento.

6.14 Tasa interna de retorno

La tasa interna de retorno mide la rentabilidad promedio anual que va a generar el capital que está invertido en el proyecto, es un valor que remite a un determinado tipo de interés para el cual realizar o no la inversión sería indiferente. Además cuanto más alta sea la tasa interna de retorno más alta será la rentabilidad esperada del proyecto, y al contrario cuanto más baja sea más riesgo se corre al realizar la inversión (Desarrollo económico local, 2013).

La TIR es aquella tasa que se expresa como el tipo de interés anual o tasas de actualización, que tiene un equilibrio financiero entre el conjunto de flujos netos de caja que proporciona la inversión con el desembolso inicial. Debe interpretarse como el coste de capital máximo que puede tener el proyecto o también como la rentabilidad bruta anual que se expresa en porcentaje con respecto al monto total de la inversión inicial (Campa, 2011).

$$TIR = T_{mar1} + (T_{mar2} - T_{mar1}) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$
$$TIR = 0.1073 + (0.1411 - 0.1073) \frac{\$63038.42}{\$63038.42 - \$57919.51}$$
$$TIR = 0.1073 + (0.0338) (12.31)$$
$$TIR = 0.5233$$
$$TIR = 52.33\%$$

Análisis

Se entiende como la tasa de interés máxima a la que es posible endeudarse para financiar el proyecto, sin que genere pérdidas, la tasa de rendimiento se utiliza en el presupuesto de capital para medir y comparar la rentabilidad de las inversiones. Entonces la Tasa Interna de Retorno del presente proyecto es de 52.33%, siendo esta mayor a la tasa mínima aceptable de rendimiento, con lo cual se establece que el proyecto es factible y se puede invertir en el mismo, por su rentabilidad y utilidad es atractivo para su ejecución.

6.15 Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad determina la sensibilidad de los resultados ante los cambios en los parámetros. Si un cambio es pequeño en un parámetro tiene como consecuencia cambios relativamente grandes en los resultados, los resultados son sensibles a ese parámetro (OCDE, 2016).

Para el análisis de sensibilidad en el riesgo y utilidad que pudiere presentar el proyecto del nuevo producto financiero ahorro programado, se establece para un escenario optimista un incremento del 10% de los ingresos y una disminución del mismo porcentaje en los gastos. Para un escenario pesimista una disminución del 10% de ingresos y aumento del mismo porcentaje en los gastos, considerando el flujo de caja que se calculó anteriormente.

6.15.1 Escenario Optimista (+) 10%

Gráfico 28 Escenario Optimista

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA.

Flujo de Caja

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos		\$ 32,796.72	\$ 32,959.08	\$ 33,175.56	\$ 33,392.04	\$ 33,608.52
(-) Gastos operativos		\$ 289.98	\$ 299.78	\$ 309.91	\$ 320.39	\$ 331.22
(-) Gastos operativos por servicio		\$ 3,734.09	\$ 3,860.30	\$ 3,990.78	\$ 4,125.66	\$ 4,265.11
Utilidad Bruta		\$ 28,772.65	\$ 28,799.00	\$ 28,874.87	\$ 28,945.99	\$ 29,012.19
(-) Cargos amortización		\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
(=) Utilidad antes de impuesto		\$ 28,572.65	\$ 28,599.00	\$ 28,674.87	\$ 28,745.99	\$ 28,812.19
(-) Participación Trabajadores 15%		\$ 4,285.90	\$ 4,289.85	\$ 4,301.23	\$ 4,311.90	\$ 4,321.83
(=) Utilidad después de impuestos		\$ 24,286.76	\$ 24,309.15	\$ 24,373.64	\$ 24,434.09	\$ 24,490.36
(-) Impuesto a la renta 22%		\$ 5,343.09	\$ 5,348.01	\$ 5,362.20	\$ 5,375.50	\$ 5,387.88
Utilidad Neta		\$ 18,943.67	\$ 18,961.14	\$ 19,011.44	\$ 19,058.59	\$ 19,102.48
(+) Depreciación y Amortización		\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
Inversión	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Flujo de Neto de Caja	\$ 1,000.00	\$ 19,143.67	\$ 19,161.14	\$ 19,211.44	\$ 19,258.59	\$ 19,302.48

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

► Valor Actual Neto

Cálculo VAN1

$$VAN = -I_0 + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -1000 + \frac{19143.67}{(1+0.1073)^1} + \frac{19161.14}{(1+0.1073)^2} + \frac{19211.44}{(1+0.1073)^3} + \frac{19258.59}{(1+0.1073)^4} + \frac{19302.48}{(1+0.1073)^5}$$

$$VAN = \$ 70472.24$$

Análisis

La variable valor actual neto obtenida es de \$70472.24, que es mayor a cero, lo que indica que el proyecto es económicamente rentable y financieramente factible, lo que establece su ejecución pues tiene la suficiente capacidad de recuperar lo invertido, generando una utilidad con una tasa de rendimiento de 10.73%.

Cálculo VAN2

$$VAN = -I_0 + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -1000 + \frac{19143.67}{(1+0.1411)^1} + \frac{19161.14}{(1+0.1411)^2} + \frac{19211.44}{(1+0.1411)^3} + \frac{19258.59}{(1+0.1411)^4} + \frac{19302.48}{(1+0.1411)^5}$$

$$VAN = \$ 64757.28$$

Análisis

El valor actual neto obtenido es \$64757.28 mayor a cero, es decir, el proyecto es rentable y factible y puede recuperar lo invertido con la tasa de rendimiento de 14.11%.

▀ Tasa beneficio-costo

$B/C > 1 =$ Aceptable

$B/C = 0 =$ Postergado

$B/C < 0 =$ No aceptable

$$RB/C = \frac{\sum \text{INGRESOS BRUTOS}}{\sum \text{GASTOS TOTALES PROYECTADOS}}$$

$$RB/C = \frac{96077.31}{21527.22}$$

$$RB/C = \$4.46$$

Análisis

De acuerdo a la relación beneficio/costo, por cada dólar que cuesta el proyecto, se tiene \$4.46 dólar de beneficio.

▀ Período de recuperación de la inversión

$$PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\frac{\sum FNE}{\text{Número de años}}}$$

$$PRI = \frac{1000}{\frac{96077.31}{5}}$$

$$PRI = 0.052$$

Análisis

La inversión del proyecto es recuperable en un tiempo menor a cinco años de su vida útil, 1 mes aproximadamente desde su funcionamiento.

► Tasa interna de retorno

$$TIR = T_{mar1} + (T_{mar2} - T_{mar1}) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$

$$TIR = 0.1073 + (0.1411 - 0.1073) \frac{\$70472.24}{\$70472.24 - \$64757.28}$$

$$TIR = 0.1073 + (0.0338) (12.33)$$

$$TIR = 0.5240$$

$$TIR = 52.40\%$$

Análisis

Al cabo de 5 años se tendrá el 52.40% de la Tasa Interna de Retorno, siendo esta mayor a la tasa mínima aceptable de rendimiento, con lo cual se establece que el proyecto es factible y se puede invertir en el mismo, por su rentabilidad y utilidad es atractivo para su ejecución.

6.15.2 Escenario Pesimista – 10%

Gráfico 29 Escenario Pesimista

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA.
Flujo de Caja

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos		\$ 26,833.68	\$ 26,966.52	\$ 27,143.64	\$ 27,320.76	\$ 27,497.88
(-) Gastos operativos		\$ 289.98	\$ 299.78	\$ 309.91	\$ 320.39	\$ 331.22
(-) Gastos operativos por servicio		\$ 3,734.09	\$ 3,860.30	\$ 3,990.78	\$ 4,125.66	\$ 4,265.11
Utilidad Bruta		\$ 22,809.61	\$ 22,806.44	\$ 22,842.95	\$ 22,874.71	\$ 22,901.55
(-) Cargos amortización		\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
(=) Utilidad antes de impuesto		\$ 22,609.61	\$ 22,606.44	\$ 22,642.95	\$ 22,674.71	\$ 22,701.55
(-) Participación Trabajadores 15%		\$ 3,391.44	\$ 3,390.97	\$ 3,396.44	\$ 3,401.21	\$ 3,405.23
(=) Utilidad después de impuestos		\$ 19,218.17	\$ 19,215.47	\$ 19,246.51	\$ 19,273.50	\$ 19,296.32
(-) Impuesto a la renta 22%		\$ 4,228.00	\$ 4,227.40	\$ 4,234.23	\$ 4,240.17	\$ 4,245.19
Utilidad Neta		\$ 14,990.17	\$ 14,988.07	\$ 15,012.28	\$ 15,033.33	\$ 15,051.13
(+) Depreciación y Amortización		\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
Inversión	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Flujo de Neto de Caja	\$ 1,000.00	\$ 15,190.17	\$ 15,188.07	\$ 15,212.28	\$ 15,233.33	\$ 15,251.13

Elaboración: Nancy Contreras
Fuente: COAC “Productiva” Ltda.

Valor Actual Neto

Cálculo VAN1

$$VAN = -I_0 + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -1000 + \frac{15190.17}{(1+0.1073)^1} + \frac{15188.07}{(1+0.1073)^2} + \frac{15212.28}{(1+0.1073)^3} + \frac{15233.33}{(1+0.1073)^4} + \frac{15251.13}{(1+0.1073)^5}$$

$$VAN = \$55604.61$$

Análisis

La variable valor actual neto obtenida es de \$55604.61 que es mayor a cero, lo que indica que el proyecto es económicamente rentable y financieramente factible, lo que establece su ejecución pues tiene la suficiente capacidad de recuperar lo invertido, generando una utilidad con una tasa de rendimiento de 10.73%.

Cálculo VAN2

$$VAN = -I_0 + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -1000 + \frac{15190.17}{(1+0.1411)^1} + \frac{15188.07}{(1+0.1411)^2} + \frac{15212.28}{(1+0.1411)^3} + \frac{15233.33}{(1+0.1411)^4} + \frac{15251.13}{(1+0.1411)^5}$$

$$VAN = \$51081.74$$

Análisis

El valor actual neto obtenido es \$51081.74, mayor a cero, es decir, el proyecto es rentable y factible y puede recuperar lo invertido con la tasa de rendimiento de 14.11%.

► Tasa beneficio-costo

$B/C > 1 =$ Aceptable

$B/C = 0 =$ Postergado

$B/C < 0 =$ No aceptable

$$RB/C = \frac{\sum \text{INGRESOS BRUTOS}}{\sum \text{GASTOS TOTALES PROYECTADOS}}$$

$$RB/C = \frac{76074.98}{21527.22}$$

$$RB/C = 3.53$$

Análisis

De acuerdo a la relación beneficio/costo, por cada dólar que cuesta el proyecto, se tiene \$3.53 centavos de dólar de beneficio.

► Período de recuperación de la inversión

$$PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\frac{\sum FNE}{\text{Número de años}}}$$

$$PRI = \frac{1000}{\frac{76074.98}{5}}$$

$$PRI = 0.065$$

Análisis

La inversión del proyecto es recuperable en un tiempo menor a cinco años de su vida útil, 2 meses aproximadamente desde su funcionamiento.

► Tasa interna de retorno

$$TIR = T_{mar1} + (T_{mar2} - T_{mar1}) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$

$$TIR = 0.1073 + (0.1411 - 0.1073) \frac{\$55604.61}{\$55604.61 - \$51081.74}$$

$$TIR = 0.1073 + (0.0338) (12.29)$$

$$TIR = 0.5227$$

$$TIR = 52.27\%$$

Análisis

Al cabo de 5 años se tendrá el 52.27% de la Tasa Interna de Retorno, siendo esta mayor a la tasa mínima aceptable de rendimiento, con lo cual se establece que el proyecto es factible y se puede invertir en el mismo, por su rentabilidad y utilidad es atractivo para su ejecución.

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

La creación del producto financiero ahorro programado, está diseñado para que contribuya al mejoramiento en los servicios financieros de la cooperativa Productiva Ltda., con su ejecución se promueve la competitividad en el mercado, ya que mejora las alternativas de adquisición de productos financieros que ayuden en el ahorro de la sociedad, este producto sin lugar a duda mejora los resultados en la participación del mercado y el reconocimiento de la entidad financiera como tal. Esto se demuestra a través de la factibilidad que se obtiene del estudio realizado en el presente emprendimiento que permite determinar lo siguiente:

Existe una demanda insatisfecha, es decir se cuenta con un mercado para esta propuesta, esto se determinó por medio de la demanda estimada que es de 11943 habitantes, de allí se toma una muestra para aplicar una encuesta y conocer sus gustos y preferencias, esto es fundamental para el cálculo de la demanda insatisfecha y demostrar que hay un mercado potencial real que son 602 personas que aún no está siendo satisfecho y por ello se logra la aceptación de la propuesta en los habitantes del cantón.

La factibilidad de mercado se determina a través de la investigación de campo utilizando como herramienta la encuesta, luego de su respectivo análisis señala que hay la aceptación del producto ahorro programado de la cooperativa Productiva Ltda., con montos mínimos de 20 dólares mensuales, de allí se establece el interés pagado anualmente de 2.5%, aplicado por la empresa para este producto financiero bajo el marco referencial de la tasa pasiva del mercado financiero emitido por el Banco Central del Ecuador.

Con el estudio técnico realizado se determinó todos los procesos necesarios para la prestación del servicio, los equipos, insumos, y el personal de contacto directo e indirecto, en base a la capacidad operativa dentro de las instalaciones de la entidad financiera, definiendo la ingeniería del proyecto, tomando en cuenta su operatividad diaria. Esto sirve para realizar posteriormente la estructura de los costos de los rubros o activos mencionados.

El estudio financiero de acuerdo al análisis el valor actual neto es \$63038.41, la tasa beneficio-costo es \$4.00, el período de recuperación de la inversión es 2 meses aproximadamente y la tasa interna de retorno del 52.33%, lo cual refleja que la inversión es recuperable, pues se dispone de los recursos económicos suficientes para la ejecución del proyecto, también mediante los cálculos realizados se determina que la cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda., puede soportar cambios en sus ingresos o gastos sin que ello afecte a la sensibilidad de la empresa. Con ello se demuestra que el proyecto es factible, viable y rentable.

7.2 Recomendaciones

Se recomienda aprovechar la ventaja que tiene la cooperativa en el cantón Quero, ya que en las entidades financieras existentes, es prácticamente nula la oferta del producto ahorro programado, considerando la capacidad de adquisición del producto por parte de los habitantes y la capacidad operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.

La cooperativa puede hacer investigaciones en el mercado para determinar la factibilidad de crear y ampliar la oferta de productos o servicios financieros, así también la posibilidad de suprimir otros que no estén de acuerdo al gusto y preferencia de los clientes, ya que los mismos son cambiantes, identificar las exigencias y diseñar productos o servicios que cumplan con sus expectativas.

Es importante que la cooperativa realice una adecuada gestión en el proceso de la recuperación de la cartera de créditos, que permita un mejor flujo de las transacciones para que aseguren la rentabilidad a través de condiciones óptimas.

Se recomienda realizar un adecuado estudio de los procesos técnicos como equipos, herramientas, insumos que puede requerir el presente o futuros proyectos de la cooperativa, establecer claramente este estudio ya que el mismo determina la gran parte de los costos que genera el proyecto.

Con respecto al sistema organizacional se recomienda conocer exactamente el personal necesario tanto en la parte operativo como administrativa y así definir el organigrama funcional presentes y futuros.

En el estudio financiero realizado para determinar la factibilidad del proyecto, mediante los cálculos y análisis de las diferentes variables económicas, se recomienda tomar decisiones oportunas que pueden definir la futura rentabilidad económica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aaron, G. (02 de 02 de 2010). *Simbología ANSI*. Obtenido de Simbología usada para la elaboración de diagramas de flujo en manuales administrativos: <http://skat.ihmc.us/rid=1GL158GSM-WM0KRL-NLB/SimbologiaANSI.pdf>
- Abad, F. (2012). *Gestionar sin dinero*. Madrid: LID Editorial Empresarial, S.L.
- Alles, M. (2013). *Diccionario de Preguntas. La Trilogía. Tomo 3: Las preguntas más utilizadas sobre evaluación*. Buenos aires: Granica S.A.
- Alvarado, O. (2012). *Gestión de proyectos educativos lineamientos metodológicos*. Lima: Fondo Editorial de la UNMSM.
- Araujo, D. (2012). *Presupuestos empresariales: Eje de la planeación financiera*. México D.F.: Trillas.
- Asamblea Nacional. (2013). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- Asensio, E., & Vázquez, B. (2012). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Ávila, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. México D.F.: Umbral Editorial S.A.
- Baca Urbina, G. (2013). *Evaluación de Proyectos*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Baca Urbina, G. (2013). *Evaluación de Proyectos*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Baca, G. (2013). *Evaluación de proyectos*. México D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Barajas, A. (2011). *Finanzas para no financistas*. Bogotá, D.C.: Pontificia Universidad Javeriana.
- Bernardos, J. (2015). *Historia Económica*. Madrid: UNED.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación: visión general de su desarrollo*. Barranquilla: Universidad del Norte, reimpr.
- Caldevilla, D. (02 de 01 de 2014). *El papel de la prensa escrita como agente socializador*. Obtenido de <http://repositori.uji.es/>

<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78766/137-336-1-PB.pdf?sequence=1>

- Campa, F. (2011). *Guía práctica para la creación de empresas*. Tarragona: Publicaciones URV.
- CONAFIPS. (2014). *Estructura del Sector de Cooperativas y la Competencia en el Ecuador*. Guayaquil: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Cueto, J., Abeso, S., & Martínez, J. (2011). *La Armonización del Derecho Mercantil*. Madrid: Composiciones RALI, S.A.
- Dante, A. (15 de 05 de 2015). *aempresarial*. Obtenido de Activos Fijos Tangibles: http://aempresarial.com/web/revitem/1_17590_12094.pdf
- Desarrollo económico local. (26 de 06 de 2013). *Iniciativas para el desarrollo local*. Obtenido de Evaluación económica: http://www.dhl.hegoa.ehu.es/iedl/Materiales/19_Evaluacion_economica.pdf
- Díaz, Y. (s.f de s.f de 2012). *La logística empresarial y la administración de inventario*. Obtenido de eumed.net Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Educativo, U. (12 de 02 de 2011). *La radio: conceptos y funciones*. Obtenido de <http://catarina.udlap.mx/>: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/pacheco_p_fl/capitulo2.pdf
- Emarin. (03 de 02 de 2014). *contraloria.gob.pa*. Obtenido de Conceptos y Definiciones: <https://www.contraloria.gob.pa/inec/archivos/P5711Conceptos%20y%20Definiciones.pdf>
- Enriquez, R. (23 de 06 de 2012). *Administración Moderna*. Obtenido de Activo Fijo Tangible: <http://www.administracionmoderna.com/2012/06/activo-fijo-tangible.html>
- Equipo Vértice. (2010). *Dirección de Marketing*. Málaga: Ed. Vértice.
- Escribano, G., Alcaraz, J., & Fuentes, M. (2014). *Políticas de Marketing*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Esteban, Á., & Molina, A. (2014). *Investigación de Mercados*. Madrid: Esic.
- Fierro, Á. (2011). *Contabilidad general*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- Fundación Universia. (21 de 08 de 2014). *emplea.universia.es*. Obtenido de informacion/emprendedores/plan_empresa/plan_inversiones:

http://www.emplea.universia.es/informacion/emprendedores/plan_empresa/plan_inversiones/

- Galicia, L., & Rodríguez, F. (2015). *Entorno e información de mercados: Aproximación a la investigación comercial*. Madrid: Ideaspropias Editorial.
- Gitman, L. (2013). *Principios de administración financiera*. México D.F.: Pearson Educación.
- Granda, Carmen, & Feijoó, E. (16 de 10 de 2015). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de *ecuadorencifras.gob.ec*: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2015/Septiembre-2015/Informe%20de%20Economia%20Laboral_septiembre2015%20\(final\).pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2015/Septiembre-2015/Informe%20de%20Economia%20Laboral_septiembre2015%20(final).pdf)
- Guzmán, A., Guzmán, D., & Romero, T. (2013). *Contabilidad Financiera*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- Guzmán, F. (2012). *El estudio económico-financiero y la evaluación en proyectos de la industria química*. Bogotá D.C.: Universidad Nacional.
- Horngren, C., Datar, S., & Foste, G. (2014). *Contabilidad de costos*. México D.F.: Pearson Educación.
- INEC. (2012). *Población y Vivienda*.
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (23 de 07 de 2012). *ley_economia_popular_solidaria*. Obtenido de www.inclusion.gob.ec: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiknKny8pXMAhXKkh4KHfuqDKoQFggxMAM&url=http%3A%2F%2Fwww.inclusion.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2Fdownloads%2F2012%2F07%2Fley_economia_popular_solidaria.pdf&usg=AF
- Jaén, M. (2013). *Economía Industrial*. América: Universidad de Almería.
- Jiménez, F., Espinoza, C., & Fonseca, L. (2013). *Ingeniería económica*. Cartago: Tecnológica de Costa Rica.
- King, E. (2012). *La familia y el dinero*. New York: C.A. Press.
- Krugman, P. (2011). *Microeconomía: Introducción a la economía*. Barcelona: Reverté, S.A.
- La Enciclopedia de las inversiones. (s.f de 11 de 2014). *inversion-es.com*. Obtenido de [plan-de.inversiones: http://www.inversion-es.com/plan-de-inversiones.html](http://www.inversion-es.com/plan-de-inversiones.html)
- Lara, E. (2011). *Fundamentos de Investigación*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A.

- Lerma, H. (2011). *Presentación de informes: el documento final de investigación*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- MCPEC. (2014). *Agendas para la Transformación Productiva Territorial*. Quito: Ministerio Coordinador de la Producción Empleo y Competitividad.
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Cuenca: MCPE.
- Navarro, M. (25 de 11 de 2012). *Universidad Nacional de Ingeniería*. Obtenido de mauriconavarrozeledon.files.wordpress.com:
<https://mauriconavarrozeledon.files.wordpress.com/2012/11/unidad-no-iii-tmar-vpn-pri-y-tir1.pdf>
- OCDE. (2016). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe 2017*. Paris: Éditions OCDE.
- Ortiz, E. (2013). *Análisis del entorno y prospectiva*. Madrid: Instituto Mediterráneo Publicaciones.
- Pérez. (16 de 016 de 2016). *contenido.bce.fin.ec*. Obtenido de Estadísticas Macroeconómicas Presentación Coyuntural:
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro062016.pdf>
- Pérez, L. (2014). *Marketing social, teoría y práctica*. México: Pearson Educación.
- Pérez, R. (2011). *Técnica contable*. Madrid: Editex, S.A.
- PNBV. (2013). *Plan Nacional 2013 - 2017*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Proyectos Ingenotas. (22 de 08 de 2016). *Apuntes de preparación y evaluación de proyectos*. Obtenido de <http://proyectos.ingenotas.com/2009/02/ingenieria-del-proyecto-periodo.html>
- Ramírez, E. (2012). *Proyectos de inversión competitivos*. Palmira: Universidad Nacional.
- Recarey. (14 de 09 de 2012). *Canales de Comercialización y la Distribución Física de los Productos*. Obtenido de syscomerubenmunoz.files.wordpress.com:
<https://syscomerubenmunoz.files.wordpress.com/2011/02/celtem-part-i-adm-canales-scm-marketing3.pdf>
- Rivera, J., & Garcillán, M. (2012). *Dirección de marketing. Fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Esic Editorial.

- Roca, F., & Rojas, J. (2013). *Evaluación de proyectos: para emprendedores*. Guatemala: Platform.
- Rodríguez, J., Moya, B., & Martín, V. (2013). *Estrategias y Políticas de Empresa*. Madrid: UNED.
- Ruano, C. (2012). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*. Málaga: IC Editorial.
- Sainz, J. M. (2012). *El plan estrategico en la práctica*. México D.F.: Esic.
- Sellers, R., & Casado, A. (2011). *Introducción al marketing: Teoría y práctica*. Alicante: Club Universitario.
- Senplades. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Secretaria Nacional De Planificación y Desarrollo.
- Senplades. (2013). *Transformación de la Matriz Productiva*. Quito: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.
- SEPS. (2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS Y SFPS.
- Solvey, E. (2012). *Mi tesis en 100 días: una guía didáctica e instructiva para el universitario exitoso*. Estados Unidos: Palibrio.
- Soriano, M. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Barcelona: Profit Editorial I., S.L.
- Tecnológico de Monterrey. (10 de 01 de 2011). *Introducción a la computación*. Obtenido de Diagramas de Flujo: <http://campus.cva.itesm.mx/nazira/Tc1001/Diagramas%20de%20flujo.pdf>
- TIC, & INEC. (2015). *ecuadorencifras*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-de-ingresos-y-gastos-de-los-hogares-urbanos-y-rurales-bases-de-datos/www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/datos/investigaciones_sociales/ENIGHUR/bbd_ingresos_gastos_2011-2012.zip
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. México D.F.: Pearson Educación.
- Váquiro, J. (05 de 12 de 2013). *pymesfuturo.com*. Obtenido de pymesfuturo.com: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/pos/AN/PI/AM/10/Periodo.pdf

- Vera, M. (2014). *Medios de Pago en el Comercio Internacional: Guía para realizar un buen escadallo de costes y establecer el precio de venta*. Madrid: Mad, S.L.
- Vergara, K., Ocampo, D., & Avendaño, M. (26 de 01 de 2012). *activosintangiblesforo*. Obtenido de Concepto Tradicional de Activos Intangibles: http://activosintangiblesforo.blogspot.com/2012/01/concepto-tradicional-de-activos_26.html
- Welsch, G. (2011). *Presupuestos planificación y control*. México D.F.: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE MARKETING Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

OBJETIVO: Determinar la aceptación de un producto financiero Ahorro Programado.

INSTRUCTIVO: Marque con una x su respuesta.

1. **¿Usted tiene una cuenta de ahorro o crédito en alguna entidad financiera del cantón Quero?**

Si No

Cuál.....

2. **¿Usted hace uso de los servicios de la cuenta de ahorro o crédito que tiene en la institución financiera?**

Si No

3. **¿Qué producto usted tiene en la Institución Financiera?**

Cuenta de Ahorro Cuenta Corriente Crédito Dep. Plazo Fijo

Ahorro Programado Otros

4. **¿Le gustaría que en la Ciudad de Quero en una entidad financiera exista un nuevo producto financiero (Ahorro Programado)?**

Si No

5. **¿Tiene conocimiento sobre alguna Institución Financiera del cantón Quero que cuente con un producto financiero Ahorro Programado?**

Si No

6. **Anualmente ¿cuántas veces realiza depósitos económicos en las Instituciones financieras del cantón Quero?**

1 a 3 4 a 7 8 a 12 12 o más

7. Mensualmente ¿cuánto dinero depositaría usted para el nuevo producto financiero Ahorro Programado?

\$10 a 30 \$30 a 50 \$50 a 70 \$70 o más

8. ¿A través de qué medio de comunicación prefiere conocer la oferta de productos y servicios financieros?

Radio Televisión Prensa Internet

9. ¿Qué nivel de ingresos tiene usted mensualmente?

365 - 665 665 - 965 965 o más

10. ¿Qué porcentaje de sus ingresos usted destinaría para asignar al nuevo producto financiero Ahorro Programado?

10% 15 % 20 %

11. ¿Usted cómo se identifica con una Institución Financiera?

Confianza Prestigio Variedad de productos financieros
Facilidades

12. ¿Según su criterio en qué aspecto debería mejorar la Institución Financiera en la que tiene su dinero invertido?

En nada Atención al cliente Facilidades de crédito Aumentar cobertura
Agilidad en préstamos

¡Gracias por su colaboración!

Tabla 58 Análisis de Involucrados

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
<p>Hombres y mujeres en edades de 18 a 65 años</p>	<p>El acceso a un microcrédito que le permita incrementar o sustentar su capital de trabajo.</p>	<p>No cumple con los requisitos necesarios para el acceso a un microcrédito</p>	<p>Ley de la Economía Popular y Solidaria</p> <p><i>Art. 37.- “Las cooperativas serán de números variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplen con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.”</i></p> <p><i>Art.- 38.- “ La condición de socio de una cooperativas personalísima, por tanto, intransferible, intransmisible y participativa en la toma de decisiones, pudiendo ser ejercida, excepcionalmente, por mandatario, quien no podrá ser elegido para ningún cargo directivo”.</i></p> <p>Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario</p> <p><i>Art. 60.- “Cada socio deberá aportar por lo menos el valor de un certificado. Se podrá pactar la suscripción de certificados excedentes o voluntarios por los cuales se percibiera el interés que fije el Consejo de Administración de acuerdo con las posibilidades económicas de la cooperativa, tomando como referencia las tasas que determine en el Sistema Financiero Privado para depósitos a plazo fijo.”</i></p>

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Investigación Propia

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Clientes	Tener un lugar donde puedan acercarse a cumplir con sus obligaciones	Inexistencia del servicio de pagos como servicios básicos entre otros.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor <i>Art. 4.- "Derechos del consumidor.- 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar."</i>
Personal Administrativo	Cumplir y hacer cumplir con el reglamento que rige a la institución.	Incremento de la competencia en el sector financiero cooperativista.	Ley Orgánica de Servicio Público De los Deberes, Derechos y Prohibiciones <i>Art. 22.- h) "Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de sus gestión."</i>
Personal Operativo	El servicio prestado por la institución sea eficiente a los socios y clientes	Inadecuada proporción de insumos para la prestación del servicio financiero.	Código de Trabajo <i>Art. 45.- "Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos".</i>

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Investigación Propia

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Proveedores	Cumplir con los requerimientos de la institución	Distribución de insumos a menor costo por parte de la competencia	<p>Ley Orgánica de Defensa del Consumidor</p> <p><i>Art. 4.- Derechos del consumidor.- 2. "Derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad."</i></p>
Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria	Controlar la solvencia económica del país	Incumplimiento de la ley que rige el funcionamiento de una entidad cooperativista.	<p>Ley de la economía Popular y Solidaria</p> <p><i>Art.- 1.- "Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital."</i></p> <p>Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria</p> <p><i>Art.- 2.- "Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:</i></p> <p><i>d) Las organizaciones cooperativistas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista."</i></p>

Elaboración: Nancy Contreras

Fuente: Investigación Propia

Anexo: 3 Balance General Consolidado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

AL 30 DE JUNIO DEL 2016

1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES			92,319.24
1101	CAJA		90,142.84	
110105	EFECTIVO	89,078.84		
11010510	Caja Efectivo	89,078.84		
110110	Caja Chica		264.00	
110115	Caja Judicial		800.00	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		2,176.40	
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR		507.80	
11030510	Banco Central del Ecuador Cta cte	507.80		
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		1,102.31	
11031002	Banco de Fomento Cta Ah 1290000553	1,136.60		
11031005	Banco del Austro Cta Aho. 0518014390	59.15		
11031009	Codesarrollo Cta Ah	1,102.31		
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLI		566.29	
11032001	Coop Kullqui Wasi Cta Ah 10685	566.29		
14	CARTERA DE CREDITOS			2,073,138.14
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENC		993,516.15	
140405	De 1 a 30 días	76,253.05		
140410	De 31 a 90 días	50,013.09		
140415	De 91 a 180 días	38,735.06		
140420	De 181 a 360 días	171,300.29		
140425	De más de 360 días	657,214.66		
1428	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DE		748,740.81	
142805	De 1 a 30 días	50,012.20		
142810	De 31 a 90 días	187,553.97		
142815	De 91 a 180 días	440,930.82		
142820	De 181 a 360 días	66,635.58		
142825	De más de 360 días	3,608.24		
1452	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA		377,732.22	
145205	De 1 a 30 días	13,830.47		
145210	De 31 a 90 días	49,474.31		
145215	De 91 a 180 días	176,623.18		
145220	De 181 a 360 días	48,076.67		
145225	De más de 360 días	89,727.59		
1499	(PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-46,851.04	
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-46,851.04		
16	CUENTAS POR COBRAR			149,102.21
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		21,691.51	
161430	GASTOS JUDICIALES	21,691.51		

16143005	Judiciales y notariales	16,789.51		
16143010	Citaciones a socios	4,902.00		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS			127,410.70
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL		60,145.83	
16900505	ANTICIPOS DE SUELDO	6,333.33		
169015	Cheques Protestados y Rechazados	53,812.50		
169090	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		67,264.87	
16909090	cuentas por cobrar varias	67,264.87		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			619,737.11
1802	EDIFICIOS			600,472.21
180205	Edificio Quero	600,472.21		
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA			16,515.56
180505	MUEBLES DE OFICINA		16,515.56	
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION			15,521.86
180605	Equipo de Computación		17,092.62	
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE			18,500.00
180705	Vehículos		18,500.00	
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)			-31,272.52
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		-5,298.97	
189920	(Equipos de Computación)		-11,887.56	
189925	(Unidades de Transporte)		-14,085.99	
189940	(Otros)			
19	OTROS ACTIVOS			917,260.25
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS			327,615.09
190405	INTERESES		56,782.16	
19040505	Intereses Pagados por Anticipados en Polizas	56,782.16		
190410	ANTICIPOS A TERCEROS		270,832.93	
19041005	Anticipos a terceros	270,832.93		
1905	GASTOS DIFERIDOS			6,831.68
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION		9,392.00	
19052001	Programas Aplicación de Gestion SofTemp	9,392.00		
190525	Gastos de adecuación		16,895.32	
190599	(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)			
19059905	(Amtz. Acm. Programas de Computación)		-19,455.64	
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS			21,564.78
190610	Mercaderías de cooperativas		21,564.78	
1990	OTROS ACTIVOS VARIOS			561,248.70
199090	Otros Activos		561,248.70	
	TOTAL ACTIVOS			3,851,556.95
2	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			2,993,145.86
2101	DEPOSITOS A LA VISTA			610,234.48
210135	DEPOSITOS DE AHORROS		610,234.48	
21013510	DEPOSITOS DE AHORROS NORMALES	610,234.48		
2103	DEPOSITOS A PLAZO			2,382,911.38
210305	Depositos a Plazo de 1 a 30 días		803,931.01	
210310	Depositos a Plazo de 31 a 90 días		728,540.14	
210315	Depositos a Plazo de 91 a 180 días		348,561.45	
210320	Depositos a Plazo de 181 a 360 días		323,878.78	
210325	Depositos a Plazo de más de 361 días		178,000.00	
25	CUENTAS POR PAGAR			90,663.05

2501	INTERESES POR PAGAR		39,251.19
250115	Intereses de Depósitos Plazo Fijo	39,251.19	
2503	OBLIGACIONES PATRONALES		25,651.20
250305	Remuneraciones	18,411.38	
250315	APORTES IESS	7,239.82	
25031510	Aportes al IESS Patronal	7,239.82	
2504	RETENCIONES		10,652.73
250405	RETENCIONES FISCALES	4,593.75	
25040505	Retenciones en la fuente Impuesto Renta	2,666.38	
25040510	Retencion en la Fuente IVA	1,927.37	
250490	OTRAS RETENCIONES	6,058.98	
25049050	Seguro Desgravamen X Pagar	6,058.98	
2506	PROVEEDORES		15,107.93
250605	Bienes	2,655.88	
250610	Servicios	12,452.05	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		353,383.95
	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SECTOR		
2604	FINANCIE		353,383.95
260425	De más de 360 días	353,383.95	
26042505	Corporación de Finanzas Populares	353,383.95	
29	OTROS PASIVOS		26,447.79
2990	OTROS PASIVOS DIVERSOS		26,447.79
299005	Sobrantes de caja		
29909003	Depósitos no identificados	26,447.79	
	TOTAL PASIVOS		3,463,640.65
3	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL		210,575.65
3103	APORTES DE SOCIOS		210,575.65
310310	CERTIFICADOS DE APORTACION	210,575.65	
31031005	Certif. de aportación Socios	210,575.65	
33	RESERVAS		121,514.50
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		18,407.25
330105	Fondo Irrepartible	18,407.25	
3303	ESPECIALES		103,107.25
330390	OTRAS RESERVAS	103,107.25	
33039015	Reserva de Previsión y Asistencia Social	207.15	
33039020	Reserva de Capital	102,900.10	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		17,340.15
3490	OTRAS		17,340.15
349090	Otros aportes patrimoniales	17,340.15	
36	RESULTADOS		38,454.52
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS		38,454.52
360110	Utilidades o excedentes Acumulados	38,454.52	
3603	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		
360310	Utilidad o excedente		
	TOTAL PATRIMONIO		387,884.82

Anexo 4: Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA

ESTADO DE RESULTADOS

AL 30 DE JUNIO DEL 2016

4	GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS			112811.14
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		112108.67	
410105	Ahorro a la vista	9680.07		
410130	Depósitos a plazo	102428.60		
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS		702.47	
410305	Sobregiros	45.46		
410320	Obligaciones con entidades del sector Financiero P	657.01		
45	GASTOS DE OPERACION			97548.26
4501	GASTOS DE PERSONAL		42094.67	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	33120.69		
45010505	Remuneraciones	33120.69		
450125	Aportes al IESS		4024.16	
45012505	Aportes al IESS	4024.16		
450130	Beneficios Sociales		437.39	
45013005	Beneficios Sociales	437.39		
450135	Fondo de reserva		1984.99	
45013505	Fondo de Reserva	1984.99		
450190	OTROS GASTOS DEL PERSONAL		2527.44	
45019010	Capacitación Empleados	308.00		
45019090	Otros	2219.44		
4502	HONORARIOS		13688.91	
450210	HONORARIOS PROFESIONALES		13688.91	
45021005	Honorarios Profesionales	13688.91		
4503	SERVICIOS VARIOS		14801.58	
450305	MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES		1304.70	
45030510	Movilización, fletes y embalajes	1304.70		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		5384.15	
45031510	Publicidad y propaganda	5384.15		
450320	SERVICIOS BASICOS		2037.53	
45032010	Energía y Agua	1211.43		
45032020	Telefonos	826.10		
450390	OTROS SERVICIOS		6075.20	
45039015	Buró de información crediticia	577.50		
45039020	Gastos Bancarios	1894.34		
45039025	Internet	943.00		
45039030	Comunicaciones	169.38		
45039040	Gastos de viaje	2311.00		
45039090	Otros Servicios	179.98		
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		299.56	
450410	Impuestos Municipales		86.83	
450415	Aportes a SEPS		32.64	
450490	Impuestos contribuciones a otros organismos		180.09	
4505	DEPRECIACIONES		2391.06	

450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		825.78	
450530	Equipos de Computación		640.28	
450535	Unidades de transporte		925.00	
4507	OTROS GASTOS			24272.48
450705	SUMINISTROS DIVERSOS		2377.02	
45070505	Papeleria y Utiles de Oficina	2377.02		
450710	Donaciones		5644.90	
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		1998.69	
450790	OTROS GASTOS VARIOS		14251.87	
45079010	Combustibles y lubricantes	2324.79		
45079020	Aseo y Limpieza	52.00		
4507903515	Atenciones Otros	2960.20		
45079075	Bonificaciones Socios	8914.88		
45079090	Varios			
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			112.74
4790	Otros Gastos y perdidas			112.74
479005	Retenciones Asumidas		111.78	
479090	Otros		0.96	
	TOTAL GASTOS			210472.14
5	INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			207433.08
5101	INTERESES POR DEPOSITOS			16.19
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		16.19	
5104	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTERA DE CREDITOS			207416.89
510410	Intereses Créditos de consumo*			
510420	Intereses Créditos para la microempresa*	193106.58		
510430	Intereses Mora	14310.31		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			3070.54
5401	Manejo y Cobranzas			2988.00
5405	OTROS			82.54
540590	Varios Servicios		82.54	
	TOTAL INGRESOS			210503.62
	UTILIDAD / EXCEDENTE			31.48

Anexo 4: CONTRATO DE AHORRO PROGRAMADO

Nro. Contrato _____

Comparecen entre **La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Limitada** por medio de su representante legal, y el (los) señor(es).....con C.C..... persona que es denominada como **Socio**, quienes voluntariamente deciden celebrar un **Contrato de Apertura de Cuenta Ahorro Programado**, los intervinientes se sujetan a las siguientes condiciones.

PRIMERA. - Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Limitada, tiene como finalidad la prestación de servicios tanto de créditos como de ahorros a sus socios, su principal producto es el microcrédito, estos servicios son beneficiosos para el socio.

SEGUNDA. - Cuenta de Ahorro Programado

Las partes expresan su intención de apertura de la Cuenta Ahorro Programado, por lo cual el socio ahorrista se compromete a:

- a) Abrir la cuenta con el monto ínfimo fijado para este producto.
- b) Hacer los depósitos periódicos, mínimos de..... dólares mensuales, durante, mínimo, meses y
- c) No efectuar retiros de la cuenta durante el tiempo estipulado o el tiempo mínimo de ahorro.

TERCERA. - Titular del Ahorro

Para los efectos el titular del ahorro debe necesariamente ser socio de la Cooperativa, en caso el titular decida a través de un poder general o especial asigne un apoderado que tenga la facultad de administrar su cuenta, el mismo deberá presentar a la Cooperativa el debido documento legal y registrar las respectivas firmas.

CUARTA. - Beneficio

La Cooperativa hará efectivo el pago del interés preferencial del.... % anual. Los intereses se acreditan en la cuenta mensualmente.

Si se diera la muerte del socio beneficiario el contrato se declara concluido y se entregará los beneficios al o los beneficiarios que el ahorrista haya designado en la celebración del contrato.

QUINTA. - Condiciones Generales

1. El socio ahorrista se compromete a ahorrar por el tiempo de..... meses, con el monto de.... dólares, este valor debe permanecer en la cuenta y no ser retirado antes del período pactado tomando en cuenta el monto de ahorro que el ahorrista quiera alcanzar, debiendo tener un período mínimo de depósitos..... meses, este contrato puede ser renovado de manera automática en caso de que no exista manifestación de culminación por ninguna de las partes, por un período similar y bajo los mismos términos.

2. La Cooperativa emitirá una libreta de ahorro, este es el único documento en el cual se registrará las transacciones realizadas por el ahorrista, el registro que realizará el encargado autorizado por la Cooperativa es la verificación de los depósitos y las transacciones, en caso de que exista inconformidad en el impreso de la libreta por parte del socio deberá presentar un escrito con las observaciones de no hacerlo en un plazo de 48 horas, la Cooperativa asumirá la conformidad del registro de la libreta.

3. El socio deberá acatar las fechas de depósito descritos en el ahorro programado de manera mensual de acuerdo a la tabla de cuotas, si el socio no depositara en las fechas indicadas según la tabla de cuotas o en caso de cierre por cualquier motivo, La Cooperativa no está en la obligación de pagar la tasa preferencial sino solamente la tasa de interés pasiva común vigente.

4. La cuenta en la que no se realice el depósito mensual dispuesto en este contrato por el lapso de dos meses consecutivos a partir de la segunda cuota que no se deposite dejará de cobrar el interés preferencial y sólo se le dará un mes de gracia en el pago del interés preferencial, en caso que el socio incumpla con las condiciones pactadas en el período o

monto mínimo de ahorro la Cooperativa urgentemente debe notificarle a fin de que se ponga al día.

SEXTA. - Declaraciones

El socio bajo juramento debe realizar las siguientes declaraciones:

- a) Todos los depósitos efectuados tienen un origen lícito y no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción o comercialización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- b) No aceptará que terceros realicen transacciones en su cuenta con fondos que vengan de actividades ilícitas, ni tampoco realizará movimientos transaccionales a favor de tales actividades.
- c) El socio autoriza para que indague bajo las normas y reglamentos del sigilo bancario el origen de los depósitos que se mantengan en la cuenta, así como al destino que se le dé a los mismos.
- d) El socio autoriza a la Cooperativa para que cierre la o las cuentas que posea y también a declarar de plazo vencido las obligaciones que mantenga en la Cooperativa, en el caso de sospecha o presencia de infracción de cualquiera de las declaraciones que constan en este documento, o si su nombre está relacionado en actividades de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, exime a la Cooperativa de cualquier responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que haya dado para este documento o el incumplimiento del mismo.

SÉPTIMA. - Garantía

Al socio a través del ahorro programado le puede servir como un ahorro previo para créditos futuros de su titular o garantía para terceros, cualquier caso que se dé el titular hará una constancia escrita de esta garantía.

OCTAVA. - Vencimiento

El Fondo obtenido eximirá el ahorro al término del período pactado, junto con los intereses que se hayan generado por el ahorro programado.

NOVENA. - En el caso de que exista desigualdad sobre cualquiera de los puntos que se han estipulado en este contrato, el socio quien es el ahorrista renuncia fuero y domicilio y se sujeta explícitamente a la jurisdicción que rige la ciudad de Quero y al trámite verbal sumario.

En manifestación de conformidad y aceptación de las condiciones y obligaciones constituidas, los comparecientes adhieren el presente contrato, así como el formulario de apertura que es parte integral del mismo.

En la ciudad de..... a los.....días del mes de..... de 201.....

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PRODUCTIVA LTDA.**

**EL SOCIO
C.C**